
Datum : 16-12-2024
Kenmerk : 20240006
Aan : het College van B&W van de gemeente Oss
Betreft : Ongevraagd advies Mantelzorgbeleid

Geacht college van Burgemeester en Wethouders,

De ASD Oss heeft in een aantal sessies onder de titel “Op de Koffie bij de ASD Oss” gesproken met mantelzorgers. Daarnaast zijn we gezamenlijk opgetrokken met de Seniorenraad Oss bij het onlangs gehouden symposium over mantelzorg. Tevens hebben we gebruik mogen maken van de door de FNV gehouden enquête over ervaringen onder mantelzorgers over hun problemen rondom het bieden van mantelzorg.

We spraken tevens een groep jonge mantelzorgers, een categorie mantelzorgers met specifieke problemen. In Oss gaat het waarschijnlijk om 1100 tot 1400 jongeren die mantelzorger zijn. In de afgelopen periode hebben we met opeenvolgende ambtenaren betrokken bij het dossier Mantelzorg overleg gehad. Dit verliep steeds in een constructieve en plezierige sfeer. We bedanken hen voor hun meedenken en betrokkenheid bij dit onderwerp.

Met de daarmee opgedane kennis delen wij een aantal belangrijke bevindingen en aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de verbetering van de ondersteuning van mantelzorgers. De ervaringen van de mantelzorgers geven waardevolle inzichten in de uitdagingen die zij tegenkomen, evenals hun wensen en verwachtingen met betrekking tot de gemeentelijke zorgverlening. Hieronder presenteren wij onze bevindingen en de bijbehorende adviezen.

1. Informatievoorziening en toegankelijkheid

Bevindingen: Veel mantelzorgers ervaren de informatievoorziening als onvoldoende en onduidelijk. Er is gebrek aan kennis over beschikbare hulpbronnen, zoals de Sociale Kaart van de gemeente, respijtzorg en de inlooppreekuren bij Ons Welzijn. De weg naar de juiste zorg en ondersteuning is vaak onduidelijk en er is weinig bewegwijzering voor mensen die voor het eerst in aanraking komen met mantelzorg.

De Adviesraad adviseert:

- Zorg voor **duidelijkere en toegankelijker informatie** over beschikbare ondersteuning, zowel digitaal als fysiek.
- Overweeg voor de minder digitaal vaardige burgers de verspreiding van de Sociale Kaart huis-aan-huis, zodat alle inwoners hiervan op de hoogte zijn. Zorg periodiek voor een geactualiseerde versie hiervan welke bij buurthuizen en bij huisartsen meegenomen kan worden.
- Verhoog de zichtbaarheid van **inlooppreekuren**, bijvoorbeeld door deze op meer tijden en op meerdere locaties aan te bieden.
- Verbeter de **digitale toegankelijkheid** van informatie, maar bied ook **alternatieve kanalen** voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.
- Open een **mantelzorgsteunpunt** in het centrum van Oss. De bemensing dient te bestaan uit ervaringsdeskundigen en WMO-medewerkers die ook in staat zijn om het gehele proces van aanvraag t/m toekenning te begeleiden. Dit steunpunt is toegankelijk tijdens openingsuren van bibliotheek en/of centrumwinkels.

2. Ondersteuning en begeleiding van mantelzorgers

Bevindingen: mantelzorgers missen begeleiding en ondersteuning bij het organiseren van zorg en het omgaan met de complexiteit van zorgaanbieders en regelgeving. Het ontbreken van vaste contactpersonen of casemanagers maakt de zorg vaak gefragmenteerd en moeilijk te coördineren. De mantelzorgers ervaren niet altijd maatwerk, waardoor zij het gevoel hebben er alleen voor te staan.

De Adviesraad adviseert:

- Zet **casemanagers** of **mantelzorgconsulenten** in die mantelzorgers kunnen begeleiden bij de zorgorganisatie en ondersteuning op maat kunnen bieden. Mantelzorgers moeten een vast aanspreekpunt hebben voor hun zorgvragen.
- **Maatwerk** in de zorgverlening moet centraal staan, zodat mantelzorgers samen met de gemeente en zorgverleners kunnen zoeken naar oplossingen die passen bij hun situatie.

3. Verbetering van het WMO-loket

Bevindingen: Het WMO-loket wordt als bureaucratisch en onpersoonlijk ervaren. Mantelzorgers geven aan dat zij weinig empathie ervaren en dat het loket niet met hen meedenkt over mogelijke oplossingen. Dit draagt bij aan gevoelens van frustratie en ontmoediging bij het aanvragen van zorg of ondersteuning.

De Adviesraad adviseert:

- Verander de **houding van het WMO-loket** van een beoordelaar naar een **meedenkende partner** die samen met de mantelzorger naar oplossingen zoekt.
- Versterk de **klantvriendelijkheid** en zorg ervoor dat medewerkers open staan voor het gesprek, actief luisteren en samen met de mantelzorger zoeken naar passende oplossingen.
- Verwijs indien nodig door naar andere instanties of zorgaanbieders, en bied **begeleiding bij het aanvragen van zorg**.

2

4. Zorgverlening en continuïteit van zorg

Bevindingen: Veel mantelzorgers ervaren de zorgverlening als onbetrouwbaar en inconsistent, vooral door het steeds wisselen van zorgverleners en de onregelmatige werktijden. Dit vergroot de werkdruk van mantelzorgers en belemmert een goede zorgverlening.

De Adviesraad adviseert:

- Zorg voor **continuïteit in de zorg** door afspraken te maken met zorgaanbieders over de bestendigheid van zorgverleners en het afstemmen van zorgtijden.
- Overweeg het inzetten van **ervaringsdeskundigen, vrijwilligers** of **studenten** als ondersteunend personeel om de werkdruk van mantelzorgers te verlichten en de zorgcontinuïteit te waarborgen.
- Entameer de inzet van **Voorzorgcirkels**. Burgers kunnen elkaar vinden bij het ondersteunen waar dat bij een van hen nodig is.

5. Thuisbezoek en persoonlijke aanpak

Bevindingen: Er wordt een sterk gemis ervaren van **thuisbezoeken** door zorgverleners of medewerkers van de gemeente, vooral bij het aanvragen van zorg. Mantelzorgers geven aan dat

huisbezoeken essentieel zouden zijn om beter inzicht te krijgen in hun situatie en de zorgbehoevende beter te ondersteunen.

De Adviesraad adviseert:

- Overweeg het introduceren van **huisbezoeken** door deskundigen of casemanagers die de situatie van de mantelzorger en zorgbehoevende ter plaatse kunnen beoordelen en ondersteunen. Zij dienen daarbij de hulpvraag in de vorm van een maatwerkvoorziening in kaart te brengen.
- Zorg voor goede **coaching van mantelzorgers** zodat ze als een gelijkwaardig teamlid worden gezien. De meest aangewezen instantie hiervoor is de leverancier die de meeste taken vervult.

6. Mantelzorgcompliment en erkenning

Bevindingen: Hoewel het mantelzorgcompliment bekend is, ervaren veel mantelzorgers het als ongemakkelijk om dit aan te vragen voor zichzelf. Dit zorgt ervoor dat veel mantelzorgers het compliment niet aanvragen. Daarnaast wordt het als positief ervaren om onverwachte waardering te ontvangen, bijvoorbeeld in de vorm van een onverwacht boekje of een vrij te besteden waardebon.

De Adviesraad adviseert:

- **Herzie de aanvraagprocedure** voor het mantelzorgcompliment, zodat het gemakkelijker en minder belastend wordt voor mantelzorgers om dit voor zichzelf aan te vragen.
- Zorg voor meer **onverwachte vormen van waardering**, zoals het aanbieden van een boekje, een waardebon of andere vormen van erkenning die de mantelzorger het gevoel geven gewaardeerd te worden.

3

7. Maatregelen voor toekomstige ondersteuning

Bevindingen: Veel mantelzorgers geven aan dat ze onvoldoende ondersteund worden bij het vinden van de juiste zorg en hulp. Ze ervaren dat ze niet goed weten waar ze terecht kunnen of wie ze kunnen inschakelen voor hulp.

De Adviesraad adviseert:

- **Versterk de rol van de gemeente** in het coördineren van zorg en ondersteuning voor mantelzorgers. Dit kan door het aanbieden van een centraal punt waar mantelzorgers terecht kunnen voor informatie en advies, en door ervoor te zorgen dat er **duidelijke doorverwijzingen** naar relevante zorginstanties zijn.
- Zet **multidisciplinaire teams** in die mantelzorgers helpen bij het organiseren van zorg en ondersteuning op maat. Dit zou een combinatie kunnen zijn van professionals, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en casemanagers die samenwerken om de zorg beter te coördineren.

8 De jonge mantelzorger

Bevindingen: De jonge mantelzorger bevindt zich in een specifieke situatie omdat de zorg aan ouders of sibben ingebed is in een web van loyaliteit. Jonge mantelzorgers worden van jongs af geacht te zorgen en kennen geen ander leven dan waarin zorgen voor hun gezin normaal is. Dat gaat ten koste van hun schoolprestaties en psychosociale ontwikkeling. Er is geen ruimte voor feestjes, normaal puberen, enz. Het is een obstakel bij het ontwikkelen van "normale"

partnerrelaties, is vormend voor het verdere leven en is een taak die in eenzaamheid wordt vervuld.

De Adviesraad adviseert:

- **Zorg voor bewustwording.** Scholen, onderwijzend personeel en hulpverleners in het sociale en medische domein komen regelmatig met een jonge mantelzorger in contact zonder hen als zodanig te identificeren en zonder te weten hoe de jongere uit zijn of haar isolement te trekken.
- **Zorg voor ondersteuning en ontlasting.** Jonge mantelzorgers zijn huishoudster, gezelschapsdame/heer, chef-koks, boodschappendienst, tuinman/vrouw, EHBO-ers, kindermisje/jongen, oppas, enz., enz. Ze staan er veelal alleen voor en zijn in hoge mate loyaal aan hun gezinsleden. Ondersteuning hoeft niet persé professioneel te zijn, een informeel netwerk kan wonderen doen, maar dient georganiseerd te worden. Denk daarbij o.a. aan het koppelen van een jonge mantelzorger aan een stabiel gezin dat coachend kan zijn.
- **Zorg voor een toepasselijk mantelzorg compliment.** Individualiseer en personaliseer een compliment in overleg met de jongere. Bijvoorbeeld: een paar uur vrij van zorgtaken om huiswerk te maken, een voucher voor een evenement, een feestelijke dag voor de jonge mantelzorger, enz..

Conclusie

De mantelzorgers in de gemeente Oss ervaren verschillende obstakels en frustraties bij het aanvragen van zorg en het ontvangen van ondersteuning. Er is een duidelijke behoefte aan meer **maatwerk, begeleiding, en heldere informatie**. Het verbeteren van de **serviceverlening door het WMO-loket**, het **verruimen van het aanbod van zorg** en het **wederzijds respect** tussen mantelzorgers, zorgverleners en de gemeente zijn cruciale punten die aan de orde moeten worden gesteld om de werkdruk voor mantelzorgers te verlichten en hen te ondersteunen in hun waardevolle zorgtaak.

Realiseer dat met de toenemende druk op de beschikbaarheid van voldoende personeel in zorg en welzijn en een toenemende vraag door de vergrijzing in de samenleving mantelzorgers onmisbaar zijn bij het nog enigszins overleefend kunnen houden van basale zorg en welbevinden voor Osse burgers die daarvan afhankelijk zijn .

Wij hopen dat deze aanbevelingen de basis kunnen vormen voor de verbetering van het Mantelzorgbeleid in onze gemeente.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein Oss

Mart van Wanrooij, voorzitter
Kenniskring Wmo