MVT

Mantelzorg
Vrijwillige Thuishulp
Arnhem

Gezamenlijke aanpak

# "Versterken van de mantelzorger"

Arnhems Mantelzorg Akkoord

# Inhoud


Het Arnhems Mantelzorg Akkoord ..... 3

Een terugblik ..... 4

Wat moeten we anders doen ..... 5

- De visie verdiepen ..... 5
- Kernpartners en schilpartners ..... 6
- Meedoen ..... 6
- Van idee naar uitvoer ..... 6
- Iedereen doet mee ..... 6
- Groen en rijp ..... 6
- Beweging ..... 6

De Droom ..... 7

Aanpak 2.0 ..... 8

- Doelstelling ..... 8
- Key Succes Factoren ..... 8
- De ondertekenaars ..... 8
- Methodiek: De Gideonsbende ..... 9
- Betrekken van de mantelzorger ..... 9

We maken het concreet ..... 10

- Van visie naar ontwikkelpad ..... 10
- waar sta ik nu? ..... 10
- Wie begint? ..... 12
- Wat is de gevraagde tijdinspanning/inzet van de deelnemers? ..... 12
- Tijdspad ..... 12

Bijlage 1 – Meedoen in Arnhem ..... 14

Bijlage 2 – De Ambities uit het Akkoord ..... 15

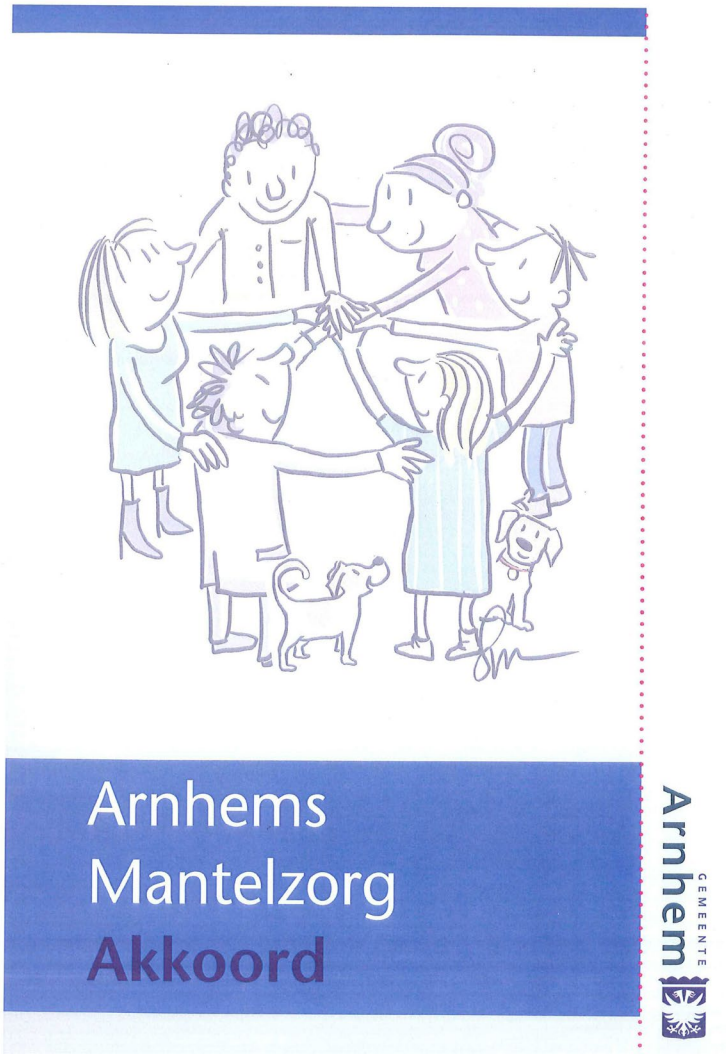
Bijlage 3 – De werking van de tafels nader toegelicht ..... 18

## HET ARNHEMS MANTELZORG AKKOORD

*Wij erkennen mantelzorg als belangrijke vorm van (informele) zorg.*
*Mantelzorg is inherent verbonden aan - in principe - iedere zorgvraag.*
*Dat vraagt erkenning en aandacht voor de positie, inzet en kwetsbaarheid van de mantelzorger en een passende benadering op maat.*

*De mantelzorger verdient het op een respectvolle wijze, die aansluit bij diens persoonlijke omstandigheden en die van de zorgvrager, benaderd te worden.*
*Niet de tijdsduur van de mantelzorg, maar de draaglast, draagkracht en het welzijn van de mantelzorger staan centraal bij de ondersteuning.*
*In samenspraak met de mantelzorger zoeken we naar de best mogelijke ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke ondersteuningsbehoefte.*

*De mantelzorger is mede ketenpartner (op de eigen casus) in de zorg en beslist mee over het ondersteuningsaanbod. Formele en informele partners stemmen de werkwijze daarop af.*



## EEN TERUGBLIK

In 2018 hebben diverse werksessies plaatsgevonden met Arnhemse organisaties om samen te kijken naar de rol en behoeften van de Arnhemse mantelzorgers, en op welke wijze deze het beste ondersteund kunnen worden. Het einddocument van deze werksessies was een breed gedragen visie op mantelzorg en het ondersteunen van de mantelzorger, binnen de gemeente Arnhem.

In maart 2019 hebben een 7-tal kernpartners het Arnhems Mantelzorg Akkoord ondertekend. In dit Akkoord onderschrijven zij de noodzaak en urgentie van een gezamenlijke aanpak, en stellen tevens vast dat de visie uit 2018 op voldoende draagvlak kan rekenen waardoor deze visie integraal werd overgenomen in het Arnhems Mantelzorg Akkoord, zie bijlage 1. In het Akkoord werd de visie tevens vertaald in een 7-tal ambities, zie bijlage 2.. Bij het formuleren van de ambities werden de 4 V's van mantelzorg als uitgangspunt genomen: Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden.

In het Akkoord wordt verder vastgesteld dat, om deze visie te realiseren, een samenwerkingsnetwerk nodig is voor het uitwisselen van expertise, kennis en informatie tussen de kernpartners onderling én met andere organisaties in de stad. In september 2019 ondertekenen daarom een 20-tal schilpartners het Arnhems Mantelzorg Akkoord. Met hun handtekening onderschrijven deze organisaties de visie, zeggen toe kennis te delen én aandacht te hebben voor de mantelzorger binnen hun organisatie.

De Gemeente Arnhem is na ondertekening in de regierol gekomen om het Akkoord uit te voeren. Het plan in deze fase was een gefaseerde uitrol van het Akkoord. Te starten in een tweetal wijken (Noordoost en RKV, passend bij de wijkgerichte aanpak van de gemeente), op een 3-tal ambities uit het Akkoord. Eind 2019 is de betrokken projectleider gestopt en heeft het project voor korte tijd stilgelegen om een nieuwe projectleider te vinden en de opdracht te verduidelijken.

In 2020 is de regierol overgedragen aan MVT Arnhem en is de ingeslagen weg vervolgd. Er is begin 2020 een herstart gepland in de vorm van een nieuwe groepsbijeenkomst. Deze planning is in verband met het Coronavirus in eerste instantie uitgesteld en vervolgens zijn de sessies in digitale vorm, met kleinere groepen, alsnog uitgevoerd. De laatste gesprekken hebben eind 2020 plaatsgevonden.

Uit de sessies blijkt dat de Arnhemse organisaties de visie van het Akkoord nog steeds onderschrijven, maar de gesprekken brengen tevens een aantal weeffouten aan het licht die hierna worden toegelicht. MVT Arnhem signaleert tevens dat bij diverse organisaties onrust is ontstaan over gebrek aan zichtbare voortgang en het ontbreken van een concreet voorstel voor de aanpak.

## WAT MOETEN WE ANDERS DOEN

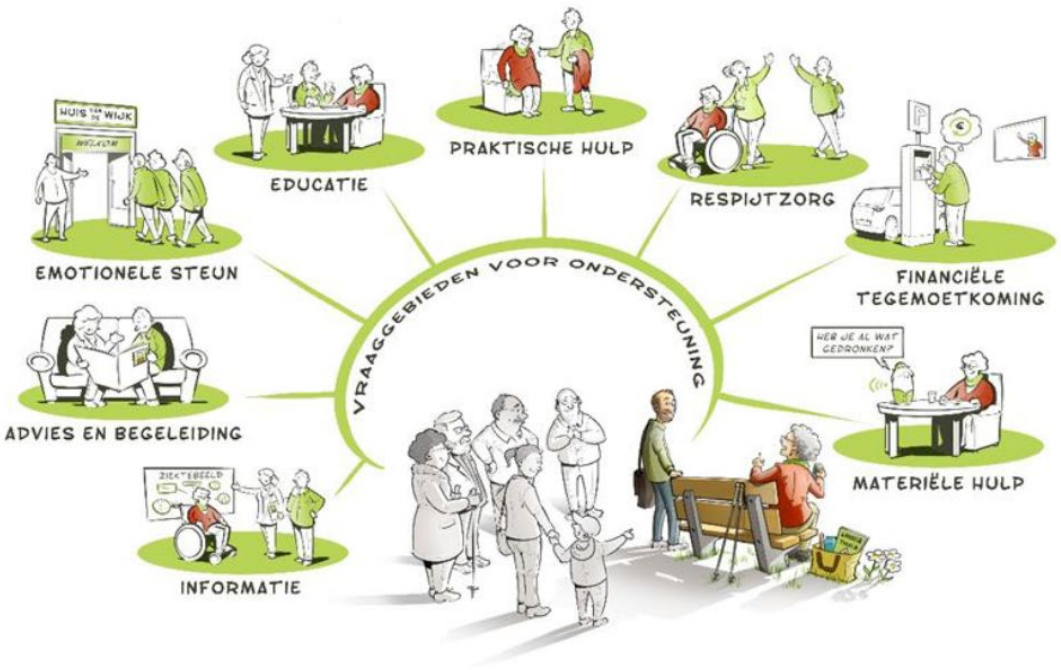
Een hernieuwde aanpak is van belang om in 2021 het Akkoord te laten slagen. In dit document worden de kaders hiervoor geschetst. Uitgangspunt hierbij is dat het Akkoord zelf intact blijft, en daarmee de handtekening en commitment van de betrokken organisaties behouden blijft.

Zoals hiervoor aangegeven zijn in de gesprekken eind 2020 een aantal weeffouten aan het licht gekomen. Deze zullen we onderstaand puntsgewijs toelichten omdat zij de basis vormen voor de kaders van de hernieuwde aanpak.

Er is bewust gekozen voor de term weeffout. Hiermee geven we aan dat de basis, de draden die hebben geleid tot voorgaande uitwerkingen, van hoge kwaliteit zijn en we de ruimte zien om ze opnieuw te verweven met elkaar.

### DE VISIE VERDIEPEN

Ondanks dat alle organisaties de visie onderschrijven blijkt in de praktijk dat de woorden soms anders geïnterpreteerd worden. Dit vraagt om een verduidelijking. Enerzijds op de betekenis van de gebruikte woorden anderzijds door de visie te vertalen naar een duidelijke stip op de horizon en creëren van een gezamenlijk beeld, 'de Droom'. Op landelijk niveau heeft de visie op mantelzorg inmiddels een ontwikkeling doorgemaakt, het is van belang deze ontwikkeling ook in het plan voor de Arnhemse aanpak te vertalen. Opvallend hierin is de beweging om mantelzorg juist weer op landelijk niveau te faciliteren en/of gemeenten te ondersteunen vanuit een landelijk kader. Deze beweging wordt onderstreept door een tweetal rapporten [1] die in 2020 gepubliceerd zijn over de rol van de mantelzorger en de wijze waarop deze het beste ondersteund kan worden door overheid en organisaties.




Bron: Rapport 'Samen sterk voor mantelzorg'

[1] 'Samen sterk voor mantelzorg- Vroegtijdige ondersteuning van mantelzorgers in Nederland' Onderzoek uitgevoerd in opdracht voor Ministerie VWS in oktober 2020.
'Blijvende bron van zorg - Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019' uitgevoerd door het Sociaal en Cultureel Planbureau.

### KERNPARTNERS EN SCHILPARTNERS

Ondanks dat het op het moment van ondertekenen opportuun leek uit te gaan van kernpartners, de grote organisaties in Arnhem met korte lijntjes naar elkaar om het Akkoord te kunnen realiseren, en de schilpartners die vooral in de eigen organisatie aan de slag moesten blijkt in de praktijk dat deze onderverdeling niet de juiste partijen met elkaar aan tafel zet. Er is namelijk een groot verschil in maatschappelijke rol, doelgroep en werkwijze tussen deze partijen.

### MEEDOEN

De eerdere aanpak gaat uit van de ondertekenaars in 2019. Dit terwijl voor een slagen van het Akkoord het van belang is dat alle relevante partijen kunnen aanhaken bij het Akkoord. Het maakt hierbij niet uit of de organisatie toen nog niet zover was om te ondertekenen of wellicht nog niet in Arnhem actief was. Alle relevante organisaties die het Arnhems Mantelzorg Akkoord onderschrijven kunnen aanhaken op het moment dat zij daar klaar voor zijn.

### VAN IDEE NAAR UITVOER

Bij het uitvoeren van het Akkoord lijkt de planfase overgeslagen. In de planfase komen zaken aan bod als concrete doelstellingen in een tijdslijn, verwachtingen aan de deelnemers, de methodiek en de benodigde resources. Zonder dit alles blijven doelstellingen niet meer dan een wensenlijstje. Om de aanpak nu te laten slagen is het van belang om deze planfase steeds goed uit te voeren.
Het is daarbij van belang om flexibel te blijven, om op weg naar de stip op de horizon het laaghangend fruit mee te kunnen pakken en te kunnen reageren op ontwikkelingen in de samenleving, zoals we ons in deze Coronatijd des te meer realiseren. Het plan wordt daarom in dit document op hoofdlijnen uitgewerkt, verdiept waar nodig en wordt continue bijgestuurd door middel van een PDCA-cyclus (plan, do, check, act).

### IEDEREEN DOET MEE

Alle partijen dienen een rol te krijgen in de uitvoering, daar waar in de huidige uitwerking de primaire verantwoordelijkheid bij slechts een aantal partijen is neergelegd en de te nemen stappen vanuit het oogpunt van deze partijen zijn uitgewerkt.

### GROEN EN RIJP

De wijze waarop organisaties met mantelzorg omgaan, en hoe ver zij op dit moment af staan van ‘mantelzorgvriendelijk’ werken verschilt per organisatie. Dit betekent dat we in het plan rekening moeten houden met deze verschillende startsituaties. Daarbij zullen niet alle organisaties in hetzelfde tempo kunnen ontwikkelen. De flexibiliteit van de organisatie, belang van de mantelzorger in het proces en het beschikbaar hebben van resources spelen hierbij een rol.

### BEWEGING

De omschrijving Akkoord geeft een beeld van een planmatig proces, waarin beleid wordt aangepast om het doel te bereiken. Om mantelzorgvriendelijk te werken is het ook, wellicht zelfs vooral, van belang dat er een beweging ontstaat van binnenuit, op alle niveaus binnen een organisatie én tussen de organisaties samen. Een beweging die ruimte geeft om te ervaren en deze ervaringen te delen en van te leren. Dat vraagt naast een top-down ook een bottom-up beweging binnen de organisaties. Daarnaast dient er een wisselwerking te ontstaan tussen de organisaties en de mantelzorgers (push en pull beweging). Om een beweging te creëren is het van belang om in beweging te blijven. Voor alle niveaus, binnen alle organisaties dient een plan te voorzien in stappen die gezet kunnen worden. . Dit kunnen stappen op beleidsniveau of uitvoeringsniveau zijn, maar ook stappen in de interne of externe communicatie die veranderingen binnen de organisatie ondersteunen.

## DE DROOM

Het omschrijven van de Droom biedt ruimte om een lonkend perspectief te bieden. Eentje waarin je vrij kunt denken over hoe de wereld er volgens jou uit zou kunnen zien. Zonder daarbij geremd te worden door gedachten over wat haalbaar is in tijd en resources omdat de uitwerking voelt als een plan of commitment. De Droom kijkt vooruit, blikt terug én inspireert. In dit deel nemen we je graag mee in onze Droom.
Op dezelfde wijze vragen we de ondertekenaars van het Akkoord hun eigen Droom te formuleren, passend bij hun eigen rol en toekomstvisie. Samen vormen al deze Dromen een lonkend perspectief voor de Arnhemse mantelzorgers en organisaties.

*Vandaag is het 8 mei 2040, een mooie dinsdag waarop het lentezonnetje schijnt. In het Sonsbeek park spreken we met Jesper en Evi die ons meenemen in hun dag.*

*Jesper*

*Op de fiets naar mijn werk. Ook al is het nog vroeg, het voelt buiten toch al best prettig aan. Je merkt echt dat het lente is. Ik vind het belangrijk om op tijd op mijn werk te zijn, zo heb ik alle rust en ruimte om samen met mijn collega's te overleggen wat we gaan doen met de berichten die zijn binnengekomen in de Zorg-app. Terwijl ik de app open bedenk ik me opeens dat ik een van de eersten was die van de app gebruik maakte , omdat mijn zusje Sarah toen ik jong was in het Rijnstate opgenomen werd. Voorzichtig werden de toen de eerste stapjes gezet in het uitwisselen van informatie tussen een aantal betrokken organisaties en de mantelzorgers om zo de zorgvrager én de mantelzorger zo goed mogelijk te ondersteunen . Mijn moeder werd toen overspoeld door de gebeurtenissen, al kreeg ik daar als kind nog niet zoveel van mee. Natuurlijk door het plotselinge ziek worden, maar ook doordat alle organisaties op elkaar afgestemd moesten worden. Al het regelen kostte zoveel tijd dat er bijna geen tijd meer overbleef voor ons gezin. Hoe anders is het nu... Niet alleen zijn alle zorgprofessionals aangesloten maar ook welzijnsorganisaties en andere professionals die kunnen helpen in zorgsituaties. Kennis wordt gedeeld en acties worden afgestemd op datgene wat de zorgvrager en zijn omgeving nodig heeft. De relatie tussen de zorgprofessional en de mantelzorger is nu volledig gelijkwaardig. Samen zorgen we zo voor de zorgvrager. Vandaag hebben we 3 nieuwe meldingen, eentje uit het Rijnstate over Daan en Evi. Daan is opgenomen en thuis moeten een aantal zaken geregeld worden voor als hij weer naar huis mag. Ik stuur via de app een berichtje naar Evi, die door het ziekenhuis al geholpen is om haar 'online plan' aan te maken en te delen met alle betrokkenen. We maken een afspraak voor 10.00 uur om even bij te praten...*

*Evi*

*Natuurlijk weet je dat je een dagje ouder wordt, maar de opname van Daan kwam toch nog onverwacht. Gisteren zaten we aan de ontbijttafel en een paar uur later waren we in het ziekenhuis. Gelukkig lijkt het erop dat we snel weer naar huis mogen, maar daar zullen we nog wel wat hulp nodig hebben. Ik ben even naar het Sonsbeek park gelopen. Even mijn hoofd leegmaken. Rijnstate roept altijd herinneringen op aan mijn vader die hier 20 jaar geleden is overleden na een lang ziekbed. Lopend door het park denk ik aan hoe anders het nu is. De mensen zijn net zo zorgzaam maar de techniek is als een speer gegaan. Daardoor blijft er veel meer tijd over voor de menselijke kant van de zorg. Toen ik 20 jaar geleden mantelzorger was van mijn vader voelde ik me er soms een beetje bij hangen. Er was veel minder oog voor wat wij, die dagelijks voor hem zorgden, nodig hadden om het vol te kunnen houden. En ook werden onze ervaringen met hem en zijn ziekte niet altijd even serieus genomen. Toen we gisteren in het ziekenhuis kwamen werd Daan meteen uitstekend verzorgd. Een verpleegkundige hielp me met zijn spullen naar de kamer brengen waar hij straks zou komen te liggen. Ze was heel belangstellend naar Daan en onze thuissituatie, maar ook naar hoe het met mij ging. Toen ze weg ging vroeg ze toestemming om mijn verhaal alvast in het systeem op te nemen om een start te maken met het plan voor als we weer thuis zijn. En ze raadde ze me aan om ook even langs het mantelzorgpunt in de hal te lopen voor wat extra uitleg over alle mogelijkheden van de app. Meteen maar even gedaan! Ik kon aangeven wie er allemaal mocht meelezen en iedereen houdt in bij wat ze aan het doen zijn voor ons. Handig! Vanmorgen kreeg ik opeens een berichtje, van Jesper. Hij had van het systeem een signaaltje gekregen dat Daan morgen naar huis mocht en wilde graag een belafspraak maken om alvast wat dingen in gang te zetten. Net een goed gesprek met hem gehad en ik ben vooral blij dat hij mijn vragen zorgen begrijpt en serieus neemt. Dat geeft steun in een situatie als deze.*

# AANPAK 2.0

In dit hoofdstuk lichten we de voorgestelde aanpak puntsgewijs toe.

## DOELSTELLING

De doelstelling van het Arnhems Mantelzorg Akkoord is Arnhem mantelzorgvriendelijk maken.
Op landelijk niveau is de visie op mantelzorg(vriendelijk) in 2020 verder uitgediept en wordt gedragen door gemeenten via de VNG, MantelzorgNL, werkgevers, zorgverzekeraars en het ministerie van VWS. We nemen deze doelen in dit plan over zodat de Arnhemse aanpak aansluit bij de landelijke ontwikkelingen.

- De mantelzorger voelt zich gehoord en gesteund.
- De mantelzorger is zich beter bewust van eigen rol, grenzen en ondersteuningsmogelijkheden.
- De mantelzorger ontvangt eenduidige informatie en ervaart minder regeldruk.
- De mantelzorger weet beter waar en bij wie ondersteuning te vinden is.
- De mantelzorger krijgt ondersteuning die goed aansluit bij de vraag.
- De werkende mantelzorger krijgt goed advies en begeleiding op de werkvloer.
- De mantelzorger ervaart een goede balans tussen draagkracht en draaglast.

## KEY SUCCES FACTOREN

Zoals eerder vastgesteld zijn bij het behalen van de doelstellingen uit het Akkoord een aantal punten essentieel. Deze laat zich samenvatten in het creëren van een veranderbeweging waarbij organisaties in hun eigen tempo kunnen groeien naar mantelzorgvriendelijk, kunnen leren van elkaars ervaringen op weg hier naartoe (in een oordeelvrije en open leeromgeving) en elkaar inspireren. En waarin de mantelzorger in het proces een belangrijke plaats inneemt ('niet over ons zonder ons'-principe) om organisaties te spiegelen, hun ideeën en ervaringen te delen, en te toetsen of de veranderingen voldoende gerealiseerd zijn om de doelstellingen van het Akkoord te behalen.

## DE ONDERTEKENAARS

In de nieuwe aanpak laten we de verdeling tussen kern- en schilpartners los en kiezen we voor verdeling die aansluit bij de maatschappelijke rol van de organisaties:

**Het werkveld**
Zorg en welzijnsorganisaties die (soms zelfs dagelijks) met de mantelzorger te maken hebben omdat zij beiden 1-op-1 zorgen voor de zorgvrager. Om de doelen uit het Akkoord te bereiken dienen zij de visie (nog beter) te vertalen in hun beleid zodat het handelen op de werkvloer hierop aansluit, en de mantelzorger merkbaar de erkenning, bejegening en rol ervaart zoals we dit nastreven.

**De facilitators / de klankbordgroep**
Arnhemse en landelijke organisaties, die de mantelzorger ondersteunen door beleid of vanuit hun maatschappelijke rol. Om de doelen uit het Akkoord te behalen faciliteren zij het werkveld te met hun kennis en ervaring, en daar waar nodig de randvoorwaarden te verbeteren.

**De intermediairs / belangenbehartigers**
Organisaties die als kerntaak hebben om op te komen voor de mantelzorger, de belangenbehartiger zijn en zo de verbinder zijn naar het werkveld. Zij zorgen voor een gedragen visie en tevens dat de contacten met de mantelzorger niet alleen 1-op-1 zijn maar ook 1-op-meer.

## METHODIEK: DE GIDEONSBENDE

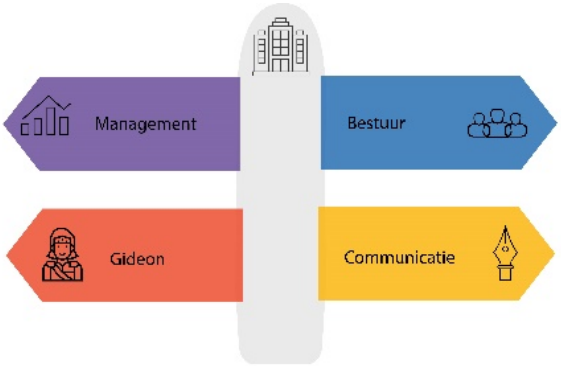
Om een beweging te creëren binnen én tussen de organisaties maken we gebruik van de Gideon-aanpak of Gideonsbende. De bende bestaat uit een kleine groep actieve personen die als voorhoede optreden in deze ontwikkeling. Medewerkers die vanuit de verschillende organisaties samen de frontlinie vormen voor de verandering/beweging die we - van onderaf - willen realiseren. Iedere ondertekenaar wordt door zijn eigen Gideon in de bende vertegenwoordigd.

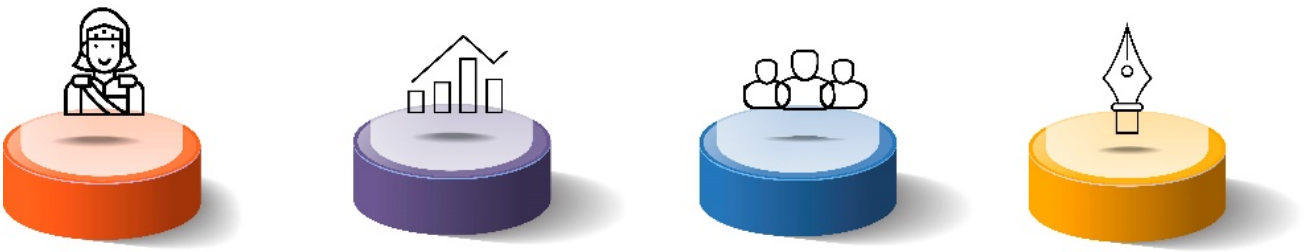
De Gideon is vrij om door de organisatie heen te bewegen, kan vragen stellen en wordt in zijn rol ondersteund door zijn bestuurder (beleid), manager (rol bij veranderingen, faciliterend) en communicatie collega (interne en externe communicatie). Samen vormen zij het team wat aan de slag gaat om het Akkoord binnen de eigen organisatie te laten slagen en de doelen zo vorm te geven zodat ze passen bij de organisatie én de gewenste situatie voor de mantelzorger behalen. Goed te weten: bij grote of complexe organisaties kunnen meerdere Gideons aangewezen worden, bij kleine organisaties is het mogelijk om geen bestuurder te leveren, maar alleen aan de managers-tafel plaats te nemen.

Het team heeft niet alleen steun aan elkaar maar ook aan de andere organisaties. Voor iedere rol wordt een tafel ingericht. Om de 4 tafels  te ondersteunen worden een tweetal extra tafels ingericht met de facilitators en intermediairs. Een nadere toelichting op de werking van de tafels is bijgevoegd in bijlage 3.

## BETREKKEN VAN DE MANTELZORGER

De mantelzorger wordt steeds, zoveel als mogelijk, bij de activiteiten betrokken. Als indiener van een case, bij de analyse, om ideeën en oplossingen te toetsen. Het is hierbij wel van belang om ervoor te zorgen dat de inspanningen van de mantelzorger niet bijdragen aan een verzwaring van de (zorg)situatie van de mantelzorger. De intermediairs dragen daarnaast zorg dat, waar nodig, de input van een mantelzorger gedragen wordt door een grotere groep mantelzorgers.



Een tafel is een online en offline plek om kennis en ervaringen te delen en samen te werken.

## WE MAKEN HET CONCREET

Maar wat gaat er nu de komende weken, maanden of jaren gebeuren? Wat verandert er, en nog belangrijker... wat merkt de mantelzorger hiervan? En welke rol kan iedere organisatie spelen om dit te bereiken?
Om dit vast te stellen gaan we de komende weken de outline die dit plan schetst samen verder inkleuren. Samen met een te formeren klankbordgroep[2]. En uiteraard ook met de ondertekenaars van het Akkoord die willen bijdragen aan het verder concretiseren van dit plan. We nemen tot eind februari de tijd voor deze volgende stap. Het resultaat is een meer gedetailleerde outline, waar mogelijk gebaseerd op een beproefde aanpak, die de individuele en gezamenlijke aanpak kan faciliteren. De uiteindelijke inkleuring wordt de komende maanden gedaan door de organisaties, samen met de mantelzorgers.

### VAN VISIE NAAR ONTWIKKELPAD

De visie uit het Akkoord geeft kaders aan de activiteiten die we gezamenlijk gaan uitvoeren om Arnhem 'mantelzorgvriendelijk' te laten worden. Zoals aangegeven kan dit alleen door in de eigen organisatie aan de slag te gaan, maar ook samen. En door oog te hebben voor het verschil in organisaties, ontwikkelfase en mogelijkheden.
De doelen bieden een kader om de resultaten van de Arnhemse aanpak te toetsen en vormen een ontwikkelpad.

Iedere organisatie gaat op dit pad op weg, in een eigen tempo, met een eigen startpunt en met een eigen interne vertaling van de doelen op een manier zodat ze aansluiten bij de werkwijze van de organisatie.



De paden van de organisaties kruisen met elkaar doordat we elkaar inspireren, ervaringen delen, cases bespreken ofwel samen hetzelfde pad bewandelen. En de paden kruisen de hoofdroute van het uitgestippelde pad zodat je als organisatie kunt aanhaken bij overkoepelende landelijke en lokale ontwikkelingen.

### WAAR STA IK NU?

Het ontwikkelpad wordt tevens gebruikt voor een checklist waarmee je kunt kijken waar je als organisatie op dit pad staat. De Gideons werken samen met de andere rollen in de organisatie om dit snel in kaart te brengen en zo intern een eigen pad te kunnen uitstippelen die past bij de organisatie. Als voorbeeld hieronder een mogelijke uitwerking van de checklist:

Beleid — Score: ● ● ● ● ●

1. In het beleid staat omschreven hoe we als organisatie omgaan met mantelzorgers — ○ ○ ○ ○ ○
2. .....

Management

1. In de taakomschrijving van de medewerkers.....

Communicatie

1. Op onze website.....

Met checklist bedoelen we een tool om je eigen uitgangspunt en vervolgstappen in kaart te brengen. Het is nadrukkelijk niet bedoeld als meetlat/oordeel.

[2] In de klankbordgroep personen die inhoudelijk specifieke kennis kunnen bijdragen om het project als geheel te ondersteunen, alsmede complexe situaties te ondersteunen die bij de individuele organisaties kunnen ontstaan. Met organisaties die voor deze aanpak reeds een methodische uitwerking hebben of deels hebben uitgevoerd, kennis hebben van relevante onderwerpen zoals verandermanagement, leermodellen (learning loop, action learning) en onderzoek.

## WIE BEGINT?

In deze pilotfase is het van belang dat we de ruimte nemen om te leren van het traject en aanpassingen te doen waar nodig. Dit betekent dat we van iedere ondertekenaar vragen om in beweging te komen (te analyseren, kennis te delen, laaghangend fruit te pakken, elkaar te inspireren) maar dat we het ontwikkeldeel van het plan (de kennis-sessies, beleidsaanpassingen, toetsing) met een kleinere groep gaan uitvoeren. We gaan hierbij uit van 2 zorgorganisaties en 2 welzijnsorganisaties. Zij zullen frequenter vergaderen en ook deelnemen aan de kennis-sessies. Met alle organisaties hebben we een aantal overlegmomenten, zodat iedereen wordt meegenomen in het proces. Dit is van belang omdat de pilot-organisaties bij de uitwerking andere organisaties tegen zullen komen. Juist door allemaal in beweging te komen ontstaat het momentum dat nodig is om de veranderingen uit de pilot bij iedereen goed te laten landen.

## WAT IS DE GEVRAAGDE TIJDINSPANNING/INZET[3] VAN DE DEELNEMERS?

| Wat | Pilot-specifiek, periode van 6 maanden | Alle deelnemers |
|---|---|---|
| Overleg bestuurstafel | 2 keer (ca. ½ dag totaal voor pilot) | 2 keer per jaar (ca. ½ dag totaal) |
| Overleg managers | 4 keer (ca. 1 dag totaal voor pilot) | 2 keer per jaar (ca ½ dag totaal) |
| Overleg communicatie | 4 keer (ca. 1 dag totaal voor pilot) | 2 keer per jaar (ca ½ dag totaal) |
| Overleg Gideons | 6 keer (ca. 1 ½ dag totaal voor pilot) | 4 keer per jaar (ca 1 dag totaal) |
| Kennis sessies Gideons | 5 trainingen (ca. 2,5 dag totaal voor pilot) | |
| Kennis sessie managers | 1 training (ca, ½ dag totaal voor pilot) | |

## TIJDSPAD

Januari

21e De stuurgroep heeft dit plan vastgesteld!

28e Tijdens een presentatie geven we een toelichting op dit plan aan de ondertekenaars.

Februari

1 t/m 19e Organisaties wijzen de betrokken bestuurder, manager, communicatiemedewerker en Gideon(s) aan

22 t/m 26e Week van de Mantelzorg. Er zijn startbijeenkomsten voor de verschillende tafels

1 t/m 22e Het projectteam vertaalt de visie en doelstellingen naar een eerste opzet van het ontwikkelpad en start met het vullen van de toolbox met methodieken die je kunt gebruiken.

Maart t/m Mei De Gideon aanpak gaat van start!
Met behulp van diverse tools en geïnspireerd door de ervaringen van de andere organisaties kijk je wat jouw startpunt is op het ontwikkelpad.

Juni Er worden 4 organisaties geselecteerd voor de pilot-fase. Met hen gaan we na de zomer intensief aan de slag.

[3] Het plan gaat uit van een gezamenlijk opleidings-/ontwikkeltraject door middel van kennis-sessie en zijn er momenten dat de tafels bijeen komen voor overleg en uitwisseling. De benodigde tijd voor het interne ontwikkeltraject is hierin niet meegenomen, deze behoort tot de reguliere organisatieontwikkeling. Een ondertekenaar die meedoet aan de pilot investeert zowel de pilot tijd, als de gezamenlijke tijd.

| | |
|---|---|
| Eind 2021 | De eerste groep Gideons rondt de eerste fase beleidsveranderingen af, en toetst hun voortgang bij de mantelzorgers om de volgende PDCA-cyclus in te gaan |
| Eind 2021 | De pilot wordt afgerond, de learnings verwerkt in een opzet voor eventuele voortzetting als reguliere fase. |

## BIJLAGE 1 – MEEDOEN IN ARNHEM

Visie op Mantelzorgondersteuning en Respijtzorg, uit het Arnhems Mantelzorg Akkoord - 2019

Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor alle zorg, hulp en ondersteuning die binnen de context van een persoonlijke relatie geboden wordt aan een persoon met een zorgbehoefte. De zorg wordt niet vanuit een professioneel perspectief geboden en wordt niet betaald.

*Wij erkennen mantelzorg als belangrijke vorm van (informele) zorg. Mantelzorg is inherent verbonden aan – in principe – iedere zorgvraag. Dat vraagt erkenning voor de positie, inzet en kwetsbaarheid van de mantelzorger en een passende benadering.*

*Deze vaak nieuwe omstandigheden voor de zorgvrager en de mantelzorger hebben grote gevolgen voor het persoonlijk leven en deze relatie.*
*Dat vraagt een passende benadering die aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van cliënt en mantelzorger. Dat betekent: mantelzorgondersteuning op maat.*

Mantelzorg kan heel intensief zijn en lang duren. Ervaringen van mantelzorgers laten zien dat ook korter durende mantelzorg zwaar kan zijn. De betrokkenheid en de verantwoordelijkheid van de mantelzorgers zijn groot. Vaak leveren zij activiteiten in het kader van hun eigen welzijn en vrije tijd in ten gunste van de zorgvrager, hetzij vrijwillig, hetzij omdat zij niet anders kunnen. Soms ook leveren zij geheel of gedeeltelijk betaald werk in.

*Niet de tijdsduur van de mantelzorg, maar de draaglast, draagkracht en het welzijn van de mantelzorger staan centraal bij de ondersteuning.*

Het belang van deze vorm van informele zorg is velerlei: Om te voorkómen dat mantelzorgers zelf zorgvrager worden en een beroep gaan doen op zwaardere zorgaanvragen, willen we dat zij zo lang mogelijk gezond blijven en hun zorgtaken kunnen blijven uitvoeren met behoud van aandacht voor hun welbevinden.

*Met aandacht voor het eigen welbevinden kunnen blijven zorgen, daarvoor is een balans nodig tussen zorgen voor de ander en zorgen voor jezelf. In samenspraak met de mantelzorger zoeken we naar de best mogelijke ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke omstandigheden.*

Zolang als dat mogelijk is, sluit de ondersteuning aan op hoe cliënt en mantelzorger het thuis – of intramuraal – geregeld willen hebben. Zij zijn degenen die het beste weten welke ondersteuning passend is.

*De mantelzorger is mede ketenpartner (op de eigen casus) in de zorg en beslist mee over het zorgplan. Formele en informele partners stemmen de werkwijze af op de samen overeengekomen visie en uitgangspunten.*

Persoonlijke zorg en aandacht direct in de eigen leefomgeving draagt bij aan het welzijn van zorgvrager en mantelzorger en verdient daarom alle mogelijke ondersteuning. Daarom is het van belang dat betrokkenen zo lang als dat mogelijk is zelf de regie blijven voeren.

*De mantelzorgondersteuning en respijtzorg sluiten daarom aan op*
*-Voldoende ruimte voor de mantelzorger om op adem te komen*
*-Op- en bijstellen zorgplan: dat doen we SAMEN.*

# BIJLAGE 2 – DE AMBITIES UIT HET AKKOORD

Uit het Arnhems Mantelzorg Akkoord – 2019

De ambities zijn onderverdeeld in de 4 V's van mantelzorg.
Voor de leesbaarheid van deze bijlage hebben we de ambities allereerst op een rijtje gezet.

Vinden

- De (h)erkenning van en bewustwording over mantelzorg en de kwetsbare positie van mantelzorgers bij inwoners, professionals en intermediairs wordt vergroot.
- Er wordt extra aandacht besteed aan groepen mantelzorgers met een verhoogd risico op werkdruk en/of overbelasting.

Verbinden

- De samenwerking tussen verschillende domeinen op het gebied van mantelzorg is versterkt en kennis wordt met elkaar gedeeld.
- Betrokken partijen hebben inzicht in de ondersteuningsmogelijkheden en het – mogelijk vernieuwde – aanbod van relevante partners.
- Met onze gezamenlijk geformuleerde visie, ambities en uitvoeringsplannen investeren we in samenwerking en afstemming.

Versterken

- Aandacht voor mantelzorgers en mantelzorgondersteuning is ingebed in de werkwijze van de relevante ketenpartners.
- Mantelzorgers worden standaard betrokken bij het gemeentelijk beleid dat hen aangaat.
- Waardering voor mantelzorgers is doorontwikkeld. Regelgeving werkt niet belemmerend maar ondersteunend hieraan.
- Informatie en advies over financiën, inkomensondersteuning en wettelijke regelingen is makkelijk vindbaar en toegankelijk. Bureaucratie is tot een minimum beperkt.
- Het stedelijk steunpunt mantelzorg (MVT) is doorontwikkeld zodat de ondersteuning voor professionals, vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers versterkt wordt.

Verlichten

- In Arnhem worden in de stad en op wijkniveau ontmoetingen tussen mantelzorgers onderling gestimuleerd en gefaciliteerd.
- We zijn goed voorbereid op de verwachte toename van de behoefte aan lichte en zwaardere vormen van ondersteuning en respijtzorg.

Onderstaand is tevens de uitwerking toegevoegd zoals deze in 2019 is vastgesteld. In dit plan worden deze als input gebruikt voor de uitgewerkte doelstellingen, deze vervangen daarmee onderstaande uitwerking.

* VINDEN * en * VERBINDEN *

| | |
|---|---|
| AMBITIE 1 | De (h)erkenning van en bewustwording over mantelzorg en de kwetsbare positie van mantelzorgers bij inwoners, professionals en intermediairs wordt vergroot.<br>Er wordt extra aandacht besteed aan groepen mantelzorgers met een verhoogd risico op werkdruk en/of overbelasting. |
| Wat gaan we doen? | Inwoners, burgerinitiatieven, vrijwilligers en professionals informeren over mantelzorg en mantelzorgondersteuning.<br>Er wordt actie ondernomen om specifieke groepen beter in beeld te krijgen. |
| Resultaten | Professionals zijn gericht op de zorgvrager *EN* op de mantelzorger.<br>Mantelzorgers worden sneller gesignaleerd door huisartsen, dementieconsulenten, wijkverpleegkundigen, medewerkers bij thuiszorg en verpleeghuizen, apotheken, |

| | |
|---|---|
| | hulpverleners, fysiotherapeuten en vrijwilligers bij organisaties zoals De Zonnebloem, kerken, wijk- en buurtontmoetingspunten.<br>Er zijn meer mantelzorgers in beeld. Alle intermediairs wijzen de mantelzorger op de "voordeur" bij MVT en de mogelijkheid om zich daar vrijblijvend te melden / registreren, zodat zij geïnformeerd worden en op de hoogte worden gehouden van activiteiten.<br>De specifieke ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers is beter in beeld, zodat betrokken partijen hun aanbod daarop kunnen afstemmen.<br>Er wordt actief gevraagd naar mantelzorg bij preventieve huisbezoeken en keukentafelgesprekken.<br>Voor jonge mantelzorgers, ouderen, ouders van kinderen met een beperking en werkende mantelzorgers worden actieplannen naar uitgewerkt. |
| Uitvoering | Gemeente Arnhem, MVT, SWOA, Sociale Wijkteams, Teams Leefomgeving, professionals en burgerinitiatieven. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |

| | |
|---|---|
| AMBITIE 2 | De samenwerking tussen verschillende domeinen op het gebied van mantelzorg is versterkt en kennis wordt met elkaar gedeeld.<br><br>Betrokken partijen hebben inzicht in de ondersteuningsmogelijkheden en het – mogelijk vernieuwde – aanbod van relevante partners.<br>Met onze gezamenlijk geformuleerde visie, ambities en uitvoeringsplannen investeren we in samenwerking en afstemming. |
| Wat gaan we doen? | Huisartsen, ziekenhuizen, verpleeghuizen, fysiotherapeuten en apotheken actief informeren over de urgentie van preventief mantelzorgbeleid.<br>Er wordt gewerkt aan een actueel overzicht van mantelzorgondersteuning en respijtzorg dat voor alle relevante ketenpartners beschikbaar is.<br><br>We gaan de samenwerkingsintenties tussen de gemeente, professionals en formele / informele ketenpartners vastleggen in een "Arnhems Mantelzorg Akkoord". Uit dat akkoord vloeit voort dat we elkaar aanspreken op gezamenlijke verantwoordelijkheid, een partnerschap in de uitvoering en draagvlak op alle niveaus binnen de organisaties. |
| Resultaten | Alle partners zijn gezamenlijk eigenaar van het voorliggende "probleem" en de "oplossingen".<br>Tussen verschillende domeinen wordt kennis en informatie gedeeld zodanig dat dat ten goede komt aan verbetering van de mantelzorgondersteuning.<br>Een overzicht van allerlei vormen van ondersteuningsaanbod is beschikbaar. |
| Uitvoering | Gemeente Arnhem, MVT, wijkteams, ketenpartners gezondheidszorg en ondersteuning. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |

* VERSTERKEN *

| | |
|---|---|
| AMBITIE 3 | Aandacht voor mantelzorgers en mantelzorgondersteuning is ingebed in de werkwijze van de relevante ketenpartners.<br>Mantelzorgers worden standaard betrokken bij het gemeentelijk beleid dat hen aangaat. |
| Wat gaan we doen? | In het keukentafelgesprek – of in een afzonderlijk gesprek als dat beter past – en intakegesprekken bij partners vindt onderzoek plaats naar de zorgvraag van de inwoner en ook *altijd* naar de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger. De zorg- en ondersteuningsvraag van de inwoner en de mantelzorger worden opgenomen in het zorgplan. |
| Resultaten | Mantelzorgers zijn vanaf het eerste zorgcontact betrokken bij de bespreking van de leefsituatie, huiselijke omstandigheden en zorgbehoefte.<br>Er vindt onderzoek plaats naar de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger.<br>De ondersteuningsvraag van de mantelzorger wordt *in of naast* het zorgplan opgenomen als een mantelzorgondersteuningsplan.<br>De werkprocessen en de formats van het Sociaal Team, SWOA en MVT zijn hierop aangepast.<br>Mantelzorgers wordt gevraagd of zij een apart gesprek wensen om te waarborgen dat zij vrijuit kunnen spreken. Wijkcoaches en andere betrokkenen houden contact met de mantelzorger en vragen hoe het gaat?<br>"Oog voor mantelzorgers" is op management en uitvoerend niveau ingebed in de werkwijze van de Arnhemse partners.<br>Een panel (met wisselende bezetting) van mantelzorgers is als ervaringsdeskundigen beschikbaar voor consultatie over specifieke vraagstukken en thema's rondom mantelzorg. |
| Uitvoering | MVT, Sociale Teams, TLO's, SWOA. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |
| AMBITIE 4 | Waardering voor mantelzorgers is doorontwikkeld. Regelgeving werkt niet belemmerend maar ondersteunend hieraan. |

| | |
|---|---|
| | Informatie en advies over financiën, inkomensondersteuning en wettelijke regelingen is makkelijk vindbaar en toegankelijk. Bureaucratie is tot een minimum beperkt. |
| Wat gaan we doen? | Afstemming van de waardering voor mantelzorgers.<br>Informatie over waardering, toegang tot ondersteuning en inkomensondersteuning wordt pro-actief aangeboden. |
| Resultaten | Er is een mix aan vormen van waardering voor mantelzorgers gerealiseerd, in afstemming met mantelzorgers.<br>Een aantal organisaties organiseert een “eigen” waardering voor mantelzorgers. Ook deze vormen worden afgestemd zodat ze elkaar aanvullen en dubbelingen en overlap waar mogelijk voorkomen kunnen worden.<br>De criteria voor de waardering vanuit gemeentelijk beleid zijn helder en ook voor de inwoners in Arnhem duidelijk.<br>Aanmelding, toegang en uitwerking van het Mantelzorg Compliment Arnhem is vereenvoudigd en verbeterd.<br>Er is onderzocht wat aanvullende mogelijkheden zijn in het kader van minimabeleid en het beleid schuldhulpverlening<br>Er is samenwerking en afstemming tussen de Wijkteams, Minimabeleid, Schuldhulp en maatschappelijke organisaties op het gebied van inkomensondersteuning. |
| Uitvoering | Gemeente Arnhem, MVT , wijkteams en wijk- en burgerinitiatieven. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |

| | |
|---|---|
| AMBITIE 5 | Het stedelijk steunpunt mantelzorg (MVT) is doorontwikkeld zodat de ondersteuning voor professionals, vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers versterkt wordt. |
| Wat gaan we doen? | Het stedelijk steunpunt MVT wordt gefaciliteerd zodat zij hun rol als stedelijk steunpunt kunnen versterken. |
| Resultaten | Professionals en vrijwilligersorganisaties zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning op stads- en wijkniveau.<br>De gemeente, MVT, en relevante ketenpartners hebben een button op hun website waardoor mantelzorgers geïnformeerd worden over de toegang tot en mogelijkheden voor ondersteuning.<br>Professionals en vrijwilligers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van deskundigheidsbevordering inzake specifieke thema’s, vaardigheden en kennis. |
| Uitvoering | MVT in afstemming met ketenpartners. |
| Regie | Gemeente Arnhem en MVT. |

* VERLICHTEN *

| | |
|---|---|
| AMBITIE 6 | In Arnhem worden in de stad en op wijkniveau ontmoetingen tussen mantelzorgers onderling gestimuleerd en gefaciliteerd. |
| Wat gaan we doen? | Voortvloeiend uit informatieve bijeenkomsten of op verzoek wordt onderling contact tussen mantelzorgers van bepaalde doelgroepen georganiseerd. |
| Resultaten | Er zijn meerdere groepen mantelzorgers die elkaar informeel kunnen ontmoeten.<br>Collectieve ondersteuning en/of informatiebijeenkomsten zijn op wisselende dagdelen georganiseerd.<br>Er is een mix van informatieve bijeenkomsten en bijeenkomsten gericht op ontmoeting. |
| Uitvoering | MVT, SWOA, Rijnstad, burgerinitiatieven. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |

| | |
|---|---|
| AMBITIE 7 | We zijn goed voorbereid op de verwachte toename van de behoefte aan lichte en zwaardere vormen van ondersteuning en respijtzorg. |
| Wat gaan we doen? | We gaan het bestaande aanbod van respijtzorg en andere vormen van ondersteuning afstemmen op de behoefte en waar nodig nieuwe vormen van respijtzorg aanmoedigen. |
| Resultaten | De “respijtwijzer” is uitgezet bij ketenpartners en mantelzorgers.<br>Verbeterpunten en tips zijn meegenomen bij het actualiseren van de respijtwijzer.<br>Relevante ketenpartners zijn geïnformeerd over de wensen en behoeften van mantelzorgers en hebben hun aanbod aangepast.<br>Vrijwilligersorganisaties werken samen om hun ondersteuningsaanbod op wijkniveau beter op de behoefte af te stemmen. Het verbinden van “kwetsbaarheid aan vitaliteit” staat daarbij centraal.<br>De respijtwijzer wordt op peil gehouden en regelmatig geactualiseerd. |
| Uitvoering | Gemeente, MVT, professionals, vrijwilligers. |
| Regie | Gemeente Arnhem. |

## BIJLAGE 3 – DE WERKING VAN DE TAFELS NADER TOEGELICHT

Binnen de aanpak maken we onderscheid tussen 6 tafels, 4 tafels voor de verschillende rollen binnen een organisatie uit het werkveld, 1 voor de facilitators en 1 voor de intermediairs. Elke tafel heeft een eigen, maar wel een cruciale, elkaar aanvullende en versterkende rol.

| Wie / rol | De kern | Wat doen ze |
|---|---|---|
| De Gideons | Verrichten | Medewerkers die, binnen de organisatie én samen met de mantelzorgers, het verbeterpotentieel in beeld brengen en vertalen naar de eigen werkwijze, rolverdeling, bejegening, diensten etc. |
| De managers | Inrichten | Geven de Gideons ruimte om deel te nemen aan de aanpak.<br>Zetten zich samen met de Gideons in om de opgedane kennis/ervaring verder te brengen binnen de organisatie.<br>Dragen inhoudelijk bij door de vraagstukken die de Gideons op hun tafel leggen op te pakken. Het gaat dan o.a. om:<br>• de ondersteuning (qua proces, werkwijze) die de medewerkers en de mantelzorgers nodig hebben.<br>• de samenwerking binnen de eigen organisatie en met ketenpartners.<br>• het beter laten aansluiten van bestaande diensten en het samen met partners ontwikkelen van ontbrekende diensten voor mantelzorgers. |
| Bestuurders/ beleidsmakers | Richten | Spreken hun steun uit voor deze aanpak! Willen de kennis en ervaring gebruiken om de dienstverlening van de organisatie te optimaliseren. Vertalen waar nodig de opgedane kennis/ervaringen in nieuw beleid/protocollen/processen.<br>Dragen de aanpak uit, binnen de eigen organisatie en binnen de keten.<br>Faciliteren de managers en de medewerkers in de rol die ze binnen de aanpak vervullen. |
| Communicatie-medewerkers | Communiceren | Ondersteunen de Gideons en managers met de interne communicatie. Spelen een belangrijke rol in het bereiken (vinden) van de mantelzorgers betrokken bij de organisatie. Vertalen beleid en ontwikkelingen naar buiten. Zorgen voor een afgestemde communicatie bij lokale en landelijke activiteiten. |
| Facilitators | Faciliteren | Delen specifieke kennis en inzichten vanuit doelgroepen (achterban op diagnose of ondersteunende rol). Spelen een rol in overkoepelend beleid. Zijn de klankbordgroep. |
| Intermediairs | Verbinden | De intermediairs toetsen met hun kennis of aanpak past bij de behoefte mantelzorgers. Hebben een netwerk van mantelzorgers die input kunnen geven op ontwikkelingen en bevraagd kunnen worden om inzichten te geven. |