



MANTELZORG DOEN WE SAMEN

UITVOERINGSAGENDA
MANTELZORG
IN HILVERSUM
2024-2030



VOORWOORD

Zorgen voor een naaste, een ouder, kind of partner, mantelzorg is niet iets waar je voor kiest maar wat je overkomt. Iemand zo goed mogelijk willen ondersteunen in zijn chronische ziekte, langdurig ziekbed, niet aangeboren hersenletsel of lichamelijke handicap, mensen doen dit uit liefde voor hun naaste en stellen zich daar geen vragen bij. Het is vanzelfsprekend. Met mantelzorg kun je ook niet zomaar stoppen. Een wezenlijk verschil met vrijwilligerswerk.

Deze groep mensen is vaak niet zichtbaar. Maar wel van onschatbare waarde. Soms noem ik ze ook wel de *anonieme onmisbaren*. Door hen kunnen mensen langer thuis blijven wonen of terugkeren naar huis na een operatie. Of wat te denken van al die kinderen die door een handicap veel permanente zorg nodig hebben. Of al die chronisch zieken die zonder hun partner onthand zijn. Onze samenleving en het zorgsysteem kan niet zonder hen. Mantelzorgers zijn onmisbaar.

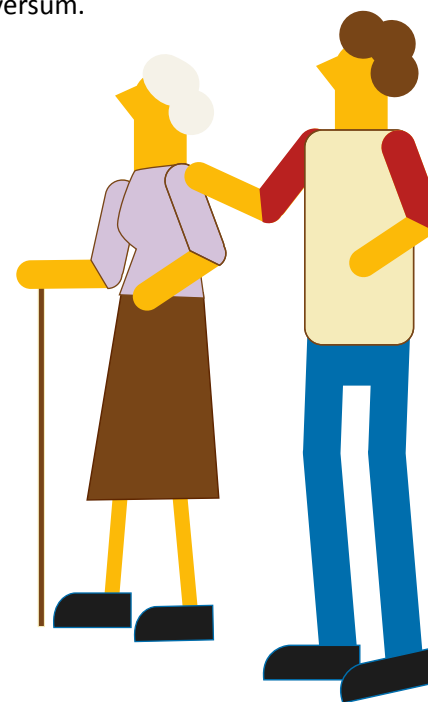
Het gaat in Nederland om een hele grote groep mensen. En met de vergrijzing zullen steeds meer mensen langdurige zorg nodig hebben. Uit de [Hilversum monitor 2022](#) blijkt dat één op de vijf (22%) inwoners mantelzorger is en dit aantal is gestegen in vergelijking tot 2021 en voorgaande jaren. Een kwart van hen voelt zich een beetje tot zwaar overbelast. Opvallend is het grote aantal jonge mantelzorgers, 1 op de 4 is jonger dan 24 jaar. Dat verdient extra aandacht.

Als gemeente willen we dat deze mantelzorgers gezien worden, gewaardeerd en geholpen als dat nodig is. Want mantelzorg kan zwaar zijn en taai en ook verdrietig.

En hoewel de meeste mantelzorgers het prima zelf kunnen, is er ook een groep die een extra steuntje in de rug kan gebruiken. Voor deze mensen willen we als gemeente er zijn om te voorkomen dat ze overbelast raken. Ze helpen met het vinden van de juiste informatie, ondersteunen bij de aanvraag van extra zorg en helpen bij het doorverwijzen naar al die initiatieven binnen de gemeente waar ze terecht kunnen voor respijtzorg. Het is belangrijk dat mantelzorgers in Hilversum weten dat ze niet alles zelf hoeven te doen. En dat er veel mogelijkheden zijn om de last van mantelzorgers te verlichten.

In deze Uitvoeringsagenda Mantelzorg in Hilversum 2024 –2030 staat hoe we dit gaan doen. Te beginnen met de website Mantelzorg Gooi en Vechtstreek waar alle informatie samenkomt, www.mantelzorggv.nl. We doen het samen. Wij zijn Hilversum.

Gerben van Voorden
Wethouder Zorg en Samenleving



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	02	4. FINANCIËN	32
1. INLEIDING	04	BIJLAGEN	34
1.1 Leeswijzer	07	1 Signalen van overbelasting bij mantelzorgers	34
2 WAT IS MANTELZORG?	08	2 Verlofregelingen	35
2.1 Definitie mantelzorg	08	3 Vindplaatsen mantelzorgers	36
2.2 Cijfers mantelzorg	09	4 Specifieke groepen kwetsbare mantelzorgers	38
2.3 Fases van mantelzorg	10	5 Pilot klantreis mantelzorgers NAH en dementie	40
2.4 In balans blijven, geen vanzelfsprekendheid	12	6 Wat gaan we doen? Uitwerking acties uitvoeringsagenda	42
3. WAT IS VANUIT DE HUIDIGE SITUATIE NODIG EN WAT GAAN WE DOEN?	13		
3.1 Vinden van mantelzorgers	13		
3.1.1 Huidige situatie	13		
3.1.2 Ambitie aandachtspunt 'Vinden'	15		
3.2 Versterken van mantelzorgers	17		
3.2.1 Huidige situatie	17		
3.2.2 Ambitie aandachtspunt 'Versterken'	19		
3.3 Verlichten van mantelzorgers	22		
3.3.1 Huidige situatie	23		
3.3.2 Ambitie aandachtspunt 'Verlichten'	26		
3.3.3 Respijtzorg uitgelicht	27		
3.4 Verbinden van mantelzorgers met ondersteuners	28		
3.4.1 Informele hulp (directe omgeving en vrijwilligers)	28		
3.4.2 Formele hulp (beroepsmatig)	28		
3.4.3 Huidige situatie	30		
3.4.4 Ambitie aandachtspunt 'Verbinden'	31		

1. INLEIDING

Voor u ligt de Uitvoeringsagenda mantelzorg in Hilversum 2024-2030. De Visie Sociaal Domein 'Wij zijn Hilversum' en de beleidsagenda Wmo-Samenleving zijn de basis en vormen het uitgangspunt voor dit programma.

VISIE SOCIAAL DOMEIN

In het coalitieakkoord staat dat Hilversum een stad is voor iedereen. Ongeacht wat je gelooft, van wie je houdt, waar je vandaan komt of hoe je eruitziet: iedereen kan zich thuis voelen in Hilversum. In de visie Sociaal Domein benadrukken we dat we ernaar streven dat inwoners zich met elkaar verbonden voelen en naar elkaar om kijken. Daarbij horen goede en gezonde buurten met voorzieningen. Iedereen voelt zich hier thuis en iedereen voelt zich veilig: jong en oud, inwoners die hier zijn opgegroeid én inwoners met een andere achtergrond. Inwoners hebben werk of andere bezigheden die bij hen passen. Hilversummers hebben dingen voor elkaar over en iedereen krijgt de zorg die hij of zij nodig heeft. Die zorg is dichtbij en makkelijk te vinden.

Vanuit de beleidsagenda Wmo-Samenleving wordt gewerkt aan vijf doelstellingen van de Visie Sociaal Domein. Deze doelstellingen worden vertaald naar speerpunten om de doelstellingen te behalen.

Vanuit de doelstelling 'Hilversummers hebben een sociaal netwerk en vormen een gemeenschap' wordt gewerkt aan het speerpunt: 'versterken van mantelzorgers'. Uit de [Hilversum monitor 2022](#) blijkt dat één op de vijf (22%) inwoners mantelzorger is en dit aantal is gestegen in vergelijking tot 2021 en voorgaande jaren.

Een kwart van hen voelt zich een beetje tot zwaar overbelast. Overbelasting willen we voorkomen door tijdig mantelzorgers te ondersteunen. Hoe de mantelzorgondersteuning wordt georganiseerd is uitgewerkt in deze Uitvoeringsagenda Mantelzorg in Hilversum 2024-2030.

Het ondersteunen van mantelzorgers is een belangrijke gemeentelijke taak die voortkomt uit de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). De positie van de mantelzorger is daarin wettelijk verankerd¹. In de Wmo staat expliciet dat de gemeente beleid moet hebben om mantelzorg te bevorderen en mantelzorgers te ondersteunen.

¹ Wmo 2015 art. 2.1.2 2b: opdracht gemeente om 'mantelzorgers en vrijwilligers zoveel mogelijk in staat te stellen hun taken uit te voeren'; art. 2.1.6: 'bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blik van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente'. Zie ook art. 1.1.1 (algemeen), 2.2.2 ('het college bevordert en treft de algemene maatregelen ter bevordering van mantelzorg en vrijwilligerswerk en ter ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers, die noodzakelijk zijn ter uitvoering van het plan, bedoeld in artikel 2.1.2'), en 2.3.2 (over maatwerkvoorzieningen).

INTEGRALE BENADERING MET ANDERE SPEERPUNTEN IN DE BELEIDSAGENDA WMO-SAMENLEVING

De doelstelling 'Hilversummers hebben een sociaal netwerk en vormen een gemeenschap' kent naast het speerpunt het versterken van mantelzorgers o.a. ook het bestrijden van eenzaamheid en het versterken van vrijwilligers en vrijwillige inzet. Deze drie speerpunten hebben veel raakvlakken. Daarom wordt bij de realisatie van de uitvoeringsagenda's de samenwerking gezocht en zullen activiteiten, waar mogelijk, worden gecombineerd.

MAATSCHAPPELIJKE OPGAVEN

De Hilversumse bevolking groeit en vergrijst. Prognoses geven aan dat Hilversum in 2040 zal uitgroeien tot een gemeente van zo'n 97.000 inwoners (2022: 92.000 inwoners). Er komen in aantallen en naar verhouding meer ouderen bij; vooral mensen boven de 75 jaar. Zo stijgt het aantal 75+'ers van 9,2% in 2022 naar 13,6% in 2050 (Bron: Gemeente Hilversum, 2023). Deze groep woont steeds langer thuis. Ook mensen die geestelijke gezondheidszorg (GGZ) krijgen, wonen steeds vaker thuis in plaats van in een instelling. Mantelzorgers spelen een cruciale rol bij de deze zorg en ondersteuning. De onderlinge samenwerking bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit van de zorg. Deze samenwerking staat echter onder druk vanwege het tekort aan zorgpersoneel (Bron: Planbureau voor de Leefomgeving, Zelfstandig thuis op hoge leeftijd. Verkenning van knelpunten en handelingsperspectieven in beleid en praktijk, 2019).

Landelijk werkt momenteel één op de zes mensen in de zorg. Met de huidige manier van zorg organiseren wordt dit één op de vier in 2040 (Bron: Regio Gooi en Vechtstreek, 2023). Dit terwijl er nu al relatief veel moeilijk vervulbare vacatures in de sector zijn. In 2018 was de verhouding nog vijf mantelzorgers op één ontvanger, in 2040 is die verhouding naar verwachting gedaald tot ongeveer drie mantelzorgers op één ontvanger (Bron: Regio Gooi en Vechtstreek, 2023). Hierdoor gaat de druk op mantelzorgers nog meer toenemen.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat ongeveer twee derde van de mantelzorgers vindt dat de zorg voor hulpbehoevende ouders vooral een taak van de overheid is en minder van familie².

Tegelijkertijd geeft ook een ruime meerderheid aan dat familie en vrienden elkaar moeten helpen³. Oftewel: dat mantelzorg nodig is, wordt breed onderkend, maar er zitten grenzen aan. Deze grens wordt steeds vaker overschreden waardoor overbelasting ontstaat. Dit komt onder meer door volle agenda's van mantelzorgers, een betaalde baan en zorg voor het gezin. Daarnaast werken mensen meer en langer door - wat ze noodgedwongen combineren met het verlenen van mantelzorg - en zorgt een deel van de mantelzorgers ook voor kleinkinderen. Verder lijken mantelzorgers vergeleken met vroeger op grotere afstand van de zorgvrager te wonen⁴.



² Klerk, Mirjam de, *Bereidheid en mogelijkheden om te helpen* (2017). In: Mirjam de Klerk, Alice de Boer, Inger Plaisier en Peggy Schyns (red.), *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016* (p. 61-77). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

³ SCP, *Blijvende bron van zorg. Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019* (2020).

⁴ Voswitz-Woonzorgwijzer- Regio het Gooi, *Behoefte aan informele hulp in beeld. Van data naar doen* (2020).

WAT GAAN WE DOEN?

Het college staat voor een samenleving waarin alle inwoners mee kunnen doen. Een samenleving waarin zij het gevoel hebben erbij te horen en grip te hebben op hun eigen leven. We hebben de overtuiging dat sterke buurten de bouwstenen zijn van een gemeenschap waarin mensen elkaar ontmoeten en naar elkaar omkijken. Om deze reden wordt met deze uitvoeringsagenda ingezet op hoe we de komende periode mantelzorgers willen vinden, versterken, verlichten en verbinden.

De speerpunten van deze uitvoeringsagenda zijn:

- Inzetten op preventieve mantelzorgondersteuning om overbelasting te voorkomen en passende ondersteuning, zoals respijtzorg, bieden aan mantelzorgers die al te maken hebben met (dreigende) overbelasting;
- Creëren van een voor mantelzorgers duidelijke en herkenbare toegang tot passende mantelzorgondersteuning, zowel fysiek als digitaal;
- Specifieke aandacht voor groepen mantelzorgers met een verhoogd risico op overbelasting, zoals jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers, en mantelzorgers die zorgen voor mensen met dementie en niet aangeboren hersenletsel (NAH).



WAARDEN

De Visie Sociaal Domein “Wij zijn Hilversum” bevat drie kernwaarden: vertrouwen, betrokkenheid en eenvoud. Intern gaan we (projectmatig) aan de slag met de vertaling van de kernwaarden en dat doen we ook met onze samenwerkingspartners en richting onze inwoners. De kernwaarden vormen het vertrekpunt om samen met maatschappelijke partners verder uit te werken.

Bij de uitvoeringsagenda Mantelzorg ziet die invulling er als volgt uit:

Vertrouwen: met de realisatie van deze uitvoeringsagenda mantelzorg brengen we de basis van mantelzorgondersteuning op orde waarop de inwoners kunnen vertrouwen. We communiceren helder over het mantelzorg ondersteuningsaanbod waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij de behoeften van de mantelzorgers. We gaan uit van vertrouwen in de mantelzorger en geven professionals vertrouwen en ruimte om mantelzorgondersteuning te kunnen bieden.

Betrokkenheid: het kenmerk van de mantelzorgondersteuning is dat we in verbinding met de mantelzorger (kortdurend) ondersteuning bieden. De mantelzorger kan, indien nodig, altijd hierop terugvallen. Daarnaast willen we mantelzorgers betrekken bij het mantelzorgbeleid o.a. door middel van het opzetten van een klankbordgroep en de inzet van ervaringsdeskundige mantelzorgers.

Eenvoud: de ondersteuning voor mantelzorgers is makkelijk vindbaar en toegankelijk, zowel fysiek als digitaal. Ook zorgen we ervoor dat de drempels om gebruik te kunnen maken van deze mantelzorgondersteuning zo laag mogelijk zijn.

Het college van B&W geeft met deze uitvoeringsagenda ook invulling aan het [Amendement 'Vernieuwing Mantelzorgbeleid' \(A19-122\)](#) van de [Agenda Wmo-Welzijn in de wijk 2019-2021](#).

In het amendement staat dat het vernieuwde mantelzorgplan concrete doelen moet bevatten onder regie van de gemeente. In deze uitvoeringsagenda zijn de onderwerpen die genoemd worden in het amendement opgenomen, geactualiseerd of aangevuld. Het gaat hier om de vindbaarheid van mantelzorgers, respijtzorg en jonge mantelzorgers, evenals het bemiddelen tussen vraag en aanbod.

1.1 LEESWIJZER

- **Hoofdstuk 1** is de inleiding van de 'Uitvoeringsagenda mantelzorg in Hilversum 2024-2030'.
- **Hoofdstuk 2** beschrijft wat we verstaan onder mantelzorg, welke fases we onderscheiden en waarom in balans blijven voor een mantelzorger niet vanzelfsprekend is.
- **Hoofdstuk 3** gaat over mantelzorg in Hilversum. Wat is vanuit de huidige situatie nodig en wat gaan we doen? We beschrijven hoe de gemeente anno 2023 en in de komende periode – samen met maatschappelijke partners – mantelzorgers wil vinden (3.1), versterken (3.2), verlichten (3.3) en verbinden (3.4) en welke acties we daarvoor gaan uitvoeren. In bijlage 6 worden deze acties nader uitgewerkt.
- **Hoofdstuk 4** geeft tot slot inzicht in de financiële bouwstenen van deze uitvoeringsagenda.





2. WAT IS MANTELZORG?

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op wat mantelzorg is, welke fases we onderscheiden en waarom in balans blijven als mantelzorger geen vanzelfsprekendheid is.

2.1 DEFINITIE MANTELZORG

De officiële definitie van mantelzorg uit de Wmo is als volgt:

‘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 die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.’

Kort gezegd gaat het bij mantelzorg om onbetaalde langdurige en intensieve (emotioneel en soms fysiek belastende) zorg, die minimaal 3 maanden duurt en/of voor minimaal 8 uur per week is (Bron: [Centraal Bureau voor de Statistiek](#)). Mantelzorg is niet verplicht, gebruikelijke zorg is dat wél. Dit blijkt ook uit jurisprudentie⁵. Mantelzorg betreft zorgtaken die de gebruikelijke zorg overstijgen.

MANTELZORGTAKEN

Mantelzorgers bieden vaak een combinatie van onderstaande hulp:

- Gezelschap, troost, afleiding, contact met de buitenwereld, een luisterend oor;
- Verzorging (douchen, aankleden etc.);
- Structuur en zo nodig toezicht;
- Vervoer en begeleiding naar de arts, kapper etc.;
- Sociale activiteiten (verjaardagen, bezoeken, uitstapjes);
- Administratie, geldzaken, aanvragen en regelen van hulp- of zorgvoorzieningen;
- Hulp in het huishouden (schoonmaken, boodschappen);
- Klussen in en rondom het huis;
- Eten en drinken bereiden, en zo nodig aanbieden;
- Verpleging (medicatie geven/toedienen, injecteren, wonden verzorgen).

⁵ Zie bijvoorbeeld uitspraak Centrale Raad van Beroep ECLI:NL: CRVB:2012:BX8754; ECLI:NL:CRVB:2018:368.

VERSCHIL MET VRIJWILLIGERSWERK

Mantelzorg wordt weleens onder vrijwilligerswerk geschaard. Toch is mantelzorg geen vrijwilligerswerk. Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag, kunnen de zorg niet zomaar beëindigen en verrichten soms verpleegkundige handelingen. Zorgvrijwilligers werken in georganiseerd verband en kiezen ervoor om te zorgen. Zij doen dat gedurende een afgebakende tijd en hebben vaak geen emotionele band met de zorgvrager.

2.2 CIJFERS MANTELZORG

LANDELIJKE CIJFERS MANTELZORG

Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau⁶ gaf 32% van de Nederlanders boven de 16 jaar in 2019 mantelzorg. Het gaat dan om een ruime definitie van mantelzorg en betreft ongeveer 5 miljoen mensen. Daarvan geven 830.000 mantelzorgers zowel langdurig (meer dan 3 maanden) als intensief (meer dan 8 uur per week) hulp.

Ongeveer 5 op de 6 mantelzorgers geniet van de leuke momenten van het zorgen en 80% krijgt een goed gevoel door het helpen. Daarentegen voelt 9,1% van de mantelzorgers (460.000 mensen) zich zwaarbelast. 1 op de 5 mantelzorgers kan de hulp niet met anderen delen. Verzorgers van een partner of kind behoren vaak tot deze ‘alleenhelpers’, mede doordat de zorgvrager geen hulp van anderen wil of er niemand anders beschikbaar is. Vrouwen helpen vaker dan mannen. Van alle mantelzorgers is ongeveer 42% man, vooral bij de zorg voor de eigen partner op latere leeftijd.

CIJFERS MANTELZORG HILVERSUM

Uit de [Hilversum monitor 2022](#) blijkt dat één op de vijf (22%) inwoners mantelzorger is en dit aantal is gestegen in vergelijking tot 2021 en voorgaande jaren. Een kwart van hen voelt zich een beetje tot zwaar overbelast. Ter vergelijking staan hieronder de landelijke cijfers die door de vereniging [MantelzorgNL](#) doorberekend zijn naar alle gemeenten in Nederland. Zie tabel 1 hiernaast voor de cijfers voor Hilversum.

TOEKOMSTBEELD

In 2018 was de verhouding nog vijf mantelzorgers op één ontvanger, in 2040 is die verhouding naar verwachting gedaald tot ongeveer drie mantelzorgers op één ontvanger voor de Regio Gooi en Vechtstreek (Bron: Regio Gooi en Vechtstreek, 2023). Inwoners met een hulpvraag moeten een beroep kunnen blijven doen op goede en toegankelijke ondersteuning. Als we niets doen, krijgen niet alle inwoners meer de ondersteuning die ze nodig hebben.

TABEL 1: CIJFERS MANTELZORG GEMEENTE HILVERSUM

Aantal inwoners (CBS cijfers 1-1-2020)	90.831
Inwoners ≥ 15 jaar	75.525
Mantelzorgers ≥ 15 jaar	26.736
Mantelzorgers die langdurig zorgen (langer dan 3 maanden)	22.960
Mantelzorgers die langdurig en intensief zorgen (meer dan 8 uur per week)	4.380
Mantelzorgers zwaarbelast	2.433

⁶ Sociaal Cultureel Planbureau, “Voor elkaar? Stand van de informele hulp 2016” (2017); Sociaal Cultureel Planbureau “Mantelzorgers in het vizier. Beleidssignalement mantelzorg” (2019); Sociaal Cultureel Planbureau “Blijvende bron van zorg” (2020).

2.3 FASES VAN MANTELZORG

Iedereen kan mantelzorger worden. Er wordt weleens gezegd dat iedereen mantelzorger is, het was of nog wordt. In onderstaande schema zijn de verschillende fases van mantelzorg in beeld gebracht, het verschilt echter per mantelzorgsituatie of ook fase 3 (overbelast) en fase 4 (ontspoorde mantelzorg) worden doorlopen. Hierna volgt een toelichting op de fases in de mantelzorg.

FASE 1 (PREVENTIE)	FASE 2 (PREVENTIE)	FASE 3 (INTERVENTIE)	FASE 4 (INTERVENTIE)
Iedereen kan mantelzorger worden	Mantelzorger in balans	Mantelzorger uit balans/ overbelast	Mantelzorger ontspoord
VERBINDEN: bewustwording	VERLICHTEN: behoud balans	VERSTERKEN: herstel veerkracht	HERSTELLEN: veiligheid

BEWUSTWORDING (FASE 1 PREVENTIE)

Veel mensen zijn zich niet bewust van het feit dat zij mantelzorger (geworden) zijn, wellicht omdat ze het vanzelfsprekend vinden om hun naaste te verzorgen. Hierdoor blijven veel mantelzorgers onzichtbaar. Om toch met ze in contact te komen, is het belangrijk om hen te zoeken. Niet iedere mantelzorger herkent zich direct in de term ‘mantelzorger’ waardoor men zich niet aangesproken kan voelen. Door middel van een bewustwordingscampagne van de (lokale) overheid en in gesprek te gaan met mantelzorgers kunnen zij zich herkennen en bewust worden van hun situatie. Een mantelzorger die zichzelf als zodanig herkent, kan eerder overbelasting signaleren, zich bewust worden dat er hulp- en ondersteuning mogelijk is en ondersteuning inschakelen.

BEHOUD BALANS (FASE 2 PREVENTIE)

Een mantelzorger is vaak ook partner, kind, werknemer, scholier/student of vrijwilliger (zie ook 2.4). Een goede balans tussen de verschillende taken en rollen kan overbelasting voorkomen. Mantelzorg is in deze fase zo’n vanzelfsprekend onderdeel van het leven geworden, dat afstand nemen moeilijk is. De focus van de mantelzorger is vaak vooral gericht op wat diens naaste nodig heeft en niet op zichzelf (wegcijferen). Om die reden zullen mantelzorgers niet snel op eigen initiatief voor de eigen belangen opkomen of stilstaan wat zij zelf nodig hebben om overeind te blijven.

Het is echter belangrijk dat de mantelzorger een eigen leven behoudt en dat de mantelzorg niet het leven overneemt. Een mantelzorger moet de kans krijgen om een sociaal netwerk op te bouwen en/of te onderhouden en daar zo nodig hulp bij krijgen. Als deze ondersteuning aan het begin van het mantelzorgtraject wordt aangeboden, is de kans groot dat de draaglast en draagkracht in balans blijven. Tenslotte vinden mantelzorgers het prettig als zij gewaardeerd worden.

UIT BALANS/OVERBELAST (FASE 3 INTERVENTIE)

Landelijk onderzoek van SCP (Blijvende bron van zorg. Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019, 2020). wijst uit dat een deel (ca. 9%) van de mantelzorgers overbelast is. Als de mantelzorger uit balans raakt, kunnen lichamelijke en psychische klachten ontstaan. De juiste ondersteuning is nu van belang. Nadat de mantelzorger beseft en erkent dat hij/zij het niet meer redt, is er vervolgens geen tijd of energie om uitgebreid te zoeken naar (versnipperde) informatie over het mantelzorg ondersteuningsaanbod en zich te verdiepen in bureaucratische rompslomp. De mantelzorger heeft in deze fase meer dan voorheen behoefte aan een luisterend oor en begeleiding bij het zoeken naar de juiste informatie en advies over mantelzorgondersteuning.

Daarom is het van belang dat de toegang tot mantelzorgondersteuning duidelijk en laagdrempelig is en mantelzorgers worden betrokken bij de gesprekken tussen zorgprofessionals en hun zieke naaste. Er moet expliciet ook aandacht worden besteed aan de behoeften en grenzen van de mantelzorger. Het is belangrijk risico's in kaart te brengen en de weerbaarheid van de mantelzorger te versterken. Ook ervaart de mantelzorger vaak 'regellast', bijvoorbeeld door knelpunten in de wet- en regelgeving. Het wegnemen van deze belemmeringen zorgt voor meer rust.

ONTSPORDE MANTELZORG (FASE 4 INTERVENTIE)

Bij overbelasting bestaat het risico dat de mantelzorg onbedoeld ontspoot. Er kan dan bijvoorbeeld sprake zijn van ruzie, mishandeling of vervuiling. Ontspoorde mantelzorg ontstaat vaak wanneer de grenzen van de mantelzorger of zorgvrager geleidelijk en onbedoeld worden overschreden. Een overbelaste mantelzorger kan minder (goede) zorg verlenen of uiteindelijk uitvallen waardoor er een crisissituatie kan ontstaan.

Bijlage 1 laat zien wat de signalen van overbelasting zijn en wie het meeste risico lopen.



2.4 IN BALANS BLIJVEN, GEEN VANZELFSPREKENDHEID

Mantelzorg heeft zich ontwikkeld van 'onzichtbare spontane en vanzelfsprekende naastenhulp' tot 'erkende, noodzakelijke onbetaalde hulp die de zorg betaalbaar moet houden'. Tegelijkertijd bestaan er tegenwoordig naast mantelzorg veel meer verplichtingen, waaronder een betaalde baan.

MANTELZORG BINNEN HET GEZIN

Mantelzorgers van kinderen (6% van de mantelzorgers) helpen vaak langdurig en intensief: gemiddeld bijna 11 jaar en circa 14 uur per week. Van alle mantelzorgers zorgt 20% voor de partner. Vooral 45- tot 64-jarigen geven relatief vaak mantelzorg. In die leeftijdsgroep krijgen mensen vaak (ook) te maken met gezondheidsproblemen van hun (schoon)ouders. Hulp aan (schoon)ouders (42% van de mantelzorgers) wordt gemiddeld 5 uur per week gedurende 4 jaar gegeven. Deze zorg wordt relatief vaak gedeeld met zorgprofessionals.

MANTELZORG EN SCHOOL OF STUDIE

Circa 1 op de 4 mantelzorgers is jonger dan 24 jaar. Zij groeien op met een ouder, broer of zus met een lichamelijke of psychische aandoening of beperking. Dat is lang niet altijd bekend bij school of de jeugdgezondheidszorg. Kinderen en jongeren zijn loyaal aan hun ouders, ook in lastige situaties of als ze zelf aandacht te kort komen. Jonge mantelzorgers zullen daar meestal geen aandacht voor vragen. Het is bekend dat de thuissituatie van leerlingen en studenten negatieve invloed kan hebben op het functioneren op school of de studie. [Onderzoek](#) geeft aan dat de (psychosociale) problemen bij jonge mantelzorgers zich vaak pas op latere leeftijd openbaren. Om dergelijke problemen te voorkomen, is preventie nodig.

MANTELZORG EN WERK

Ongeveer 1 op de 4 werknemers combineert betaald werk met mantelzorg. Toch geldt mantelzorg op de werkvloer nog vaak als een privékwestie. Terwijl een werkgever juist een rol kan spelen in het ondersteunen van deze mantelzorgers. Er zijn mogelijkheden voor zorgverlof en er is de Wet flexibel werken.

Van deze betaalde en onbetaalde verlofregelingen (voor een overzicht zie **bijlage 2**) wordt volgens landelijk onderzoek weinig gebruikgemaakt. Mantelzorgers nemen liever reguliere vakantiedagen op of melden zich ziek, waardoor het probleem onzichtbaar blijft. Daarnaast leent niet iedere werksituatie zich voor flexibel werken. Ook heeft niet iedere mantelzorger hier behoefte aan. Minder werken betekent daarnaast minder inkomsten en dit kan niet iedere mantelzorger zich veroorloven.

Maar liefst 18% van het verzuim op het werk is mantelzorg gerelateerd. En het aandeel in verzuimkosten is 19%. In het algemeen is een medewerker die uitvalt door een burn-out gemiddeld 300 dagen afwezig. Dit kost ongeveer € 250 per dag en dus € 75.000 in totaal. [Uitval geeft daarnaast productiviteitsverlies, de continuïteit gaat verloren en collega's ervaren vaak extra werkdruk](#). Contact met en begrip van leidinggevenden en collega's blijkt een belangrijke vorm van ondersteuning.

Daarvoor is het belangrijk dat de mantelzorg bespreekbaar is. Er bestaan diverse handreikingen met dat doel (o.a. TNO, Handreiking mantelzorg en werk. Combineren van werk met zorg voor een naaste met langdurige gezondheidsproblemen, 2020). Aandacht, begrip en meedenken met de werk-privé-balans van werknemers levert veel op. Niet alleen voor de werknemer. Het maakt een werkgever ook aantrekkelijk op de arbeidsmarkt.

3. WAT IS VANUIT DE HUIDIGE SITUATIE NODIG EN WAT GAAN WE DOEN?

Dit hoofdstuk gaat over mantelzorg in Hilversum.

In dit hoofdstuk staat beschreven, aan de hand van vier belangrijke aandachtspunten voor gemeenten, hoe de gemeente en maatschappelijke partners nu en in de komende periode mantelzorgers willen vinden (3.1), versterken (3.2), verlichten (3.3) en verbinden (3.4). Ook werken we uit welke ambities er op deze gebieden hebben en hoe we die voor de komende planperiode willen verwezenlijken.

3.1 VINDEN VAN MANTELZORGERS

Voor een effectief mantelzorgbeleid is het cruciaal om mantelzorgers te bereiken. Het is belangrijk dat zij zich als mantelzorger herkennen en weten dat ze gebruik kunnen maken van het ondersteuningsaanbod als ze daar behoefte aan hebben. Veel mantelzorgers zijn te vinden op 'zorgplekken': de wachtkamer van de huisarts, apotheken, zorgcentra en ziekenhuizen. Daarnaast zijn er mantelzorgers op de plekken 'in hun dagelijks leven': werk, wijkcentra, bibliotheken, scholen, sportverenigingen en kinderdagverblijven. Maar vanzelfsprekend ook in het eigen huis: daar kijken mensen tv, lezen de krant of kijken op social media. In bijlage 3 zijn het zorg- en leefpad verbeeld, inclusief de plekken waar we mantelzorgers kunnen vinden.

3.1.1 HUIDIGE SITUATIE

In Hilversum verlenen circa 4.380 inwoners intensieve (emotioneel en soms fysiek belastende) mantelzorg (zie hoofdstuk 2.2), dat wil zeggen langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week. Van hen zijn zo'n 2.433 mantelzorgers zwaar- tot overbelast. Een deel van deze mantelzorgers is op dit moment in beeld bij de verschillende uitvoeringspartners van de gemeente.

Omdat de uitvoering van het mantelzorgbeleid nu versnipperd is over diverse organisaties, is het moeilijk in te schatten hoeveel mantelzorgers er bij welke organisatie precies in beeld zijn. Dit maakt communiceren over onder meer het ondersteuningsaanbod met mantelzorgers als groep lastig. Daarnaast komen mantelzorgers vaak te laat in beeld en worden logische vindplaatsen op het leef- en zorgpad van mantelzorgers nog onvoldoende benut.

Het vinden van het beschikbare ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers in Hilversum is momenteel niet makkelijk. Door de verschillende aanbieders is het aanbod versnipperd georganiseerd. Er is niet één duidelijke, laagdrempelige toegang waar mantelzorgers terecht kunnen.

Dit maakt het voor mantelzorgers niet altijd duidelijk wie wat, waar en wanneer aanbiedt. En of er überhaupt een ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers is en hoe de toegang hiertoe is geregeld is ook niet altijd bekend.



MANTELZORGERS IN BEELD

Bij ondersteuningspartner Versa Welzijn zijn medio 2023 ca. 150 mantelzorgers in beeld. Daarnaast is er een bestand van een paar honderd mantelzorgers die het afgelopen jaar niet actief een consult van Versa hebben gehad, maar met wie in de afgelopen drie jaar weleens contact is geweest. Deze mantelzorgers hebben zich vaak aangemeld voor bijeenkomsten en/of cursussen, soms doorverwezen door hun huisarts of anderszins. Over het algemeen gaat dit dus om mantelzorgers die een ondersteuningsbehoefte hebben.

MEE krijgt mantelzorgers in beeld in het kader van hun dienst Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO, primair gericht op de cliënt). Ook andere partijen in de stad krijgen mantelzorgers in beeld, zoals bijv. Stichting Vioere (een centrum voor kanker waar patiënten, hun naasten en nabestaanden elkaar kunnen ontmoeten en ondersteunen) maar ook Vivium, Hilverzorg, King Arthur Groep, Stichting Parkinson en Stichting Alzheimer en nog vele andere organisaties.

Daarnaast beschikt de gemeente (indirect) over de NAW-gegevens van ruim 1.000 mantelzorgers via de uitreiking van de jaarlijkse mantelzorgwaardering die is aangevraagd door de zorgvrager.

Het is niet bekend hoe groot de overlap tussen de bestanden is.

MEER AANDACHT VOOR MANTELZORGERS, BETERE TOEGANKELIJKHEID NAAR HET ONDERSTEUNINGSAANBOD

Het bovenstaande leert dat er veel professionals zijn die mantelzorgers kunnen ondersteunen. Dat er ondersteuning is, betekent helaas niet altijd dat die ondersteuning ook op tijd beschikbaar is of wordt gegeven. De gemeente krijgt namelijk van verschillende professionals signalen dat men vaak geen tijd heeft om vroegtijdig (en daarmee preventief) uitgebreid met mantelzorgers in gesprek te gaan over ondersteuning die zij nu of later nodig hebben. Zo zijn werkprocessen en verantwoordingsystemen in de 1e en 2e lijns-gezondheidszorg bijvoorbeeld primair ingericht op zorg aan cliënten en niet zozeer op ondersteuning aan mantelzorgers. Het lijkt erop dat signalen van overbelasting daardoor niet altijd worden herkend, soms pas wanneer een crisissituatie is ontstaan.

Ook de gemeentelijke consulenten geven desgevraagd aan niet standaard te vragen hoe het met de mantelzorger gaat en wat diegene nodig heeft. De tijd daarvoor ontbreekt, door de hoge caseload aan hulp- en ondersteuningsvragen. De consulent indiceert bijvoorbeeld pas dagbesteding bij wijze van respijtzorg als de mantelzorger al overbelast is. Ook de gemeente registreert alleen de hulpvragen van cliënten en niet die van mantelzorgers. De gemeente krijgt van bijvoorbeeld huisartsen en ziekenhuis Tergooi regelmatig te horen dat de route naar het lokale ondersteuningsaanbod moeilijk te vinden is.

Dit alles werkt handelingsverlegenheid bij professionals in de hand, en daardoor ook onbekendheid met de vele bestaande instrumenten en handelingsmethodieken om bijvoorbeeld (vroegtijdig) met de mantelzorger in gesprek te gaan (zie voor instrumenten o.a. [Movisie.nl](https://www.movisie.nl), [Zorgvoorbeter.nl](https://www.zorgvoorbeter.nl) en [Vankleefinstituut.nl](https://www.vankleefinstituut.nl)). Dit biedt de gemeente kansen voor verbetering.



3.1.2 AMBITIE AANDACHTSPUNT VINDEN

We bereiken zoveel mogelijk mantelzorgers, zo vroeg mogelijk in het 'mantelzorgproces', met name degenen die intensief zorgen of gaan zorgen voor hun naaste. Bewustwording van mantelzorgers en bekendheid van het ondersteuningsaanbod zijn cruciaal, naast een eenduidige toegang tot mantelzorgondersteuning, zowel fysiek als digitaal.

Het ondersteunen van mantelzorgers is van groot belang voor zowel de mantelzorger als de zorgvrager:

- De mantelzorgers kunnen hun zorgtaken blijven uitvoeren op een manier die past bij hun persoonlijke levenssfeer zonder dat zij overbelast raken.
- De zorgvrager is in staat om langer in de eigen vertrouwde omgeving te blijven wonen.

AANSCHERPEN HUIDIGE SITUATIE

- Meer mantelzorgers in beeld*;
- Bekendheid van het beschikbare aanbod verhogen;
- Creëren van eenduidige en makkelijk vindbare, laagdrempelige toegang, zowel digitaal (website) als fysiek, zo dichtbij mogelijk in de buurt bij de inwoners.

*NB De ruim 1.000 mantelzorgers die we nu indirect in beeld hebben (via de aanvraag van de zorgvrager voor de mantelzorgwaardering), kunnen we benaderen met de vraag of we in de toekomst direct met hen mogen communiceren.

ACTIES AANDACHTSPUNT VINDEN

Actie 1: Organiseren van een basisvoorziening voor mantelzorg

Het inrichten van een basisvoorziening mantelzorg waar o.a. de volgende taken worden belegd:

- a. Het inrichten van een overkoepelende uitvoeringsorganisatie mantelzorg in Hilversum (wellicht later ook regionaal). Als eerste stap is in de loop van het vierde kwartaal 2023 een overall coördinator mantelzorg aangesteld die regievoerder is over de realisatie van de uitvoeringsagenda mantelzorg (landingsplek bij Stichting MEE) in samenwerking met andere mantelzorg ondersteuningsorganisaties. Deze coördinator heeft een belangrijke rol bij de basisvoorziening mantelzorg vanuit de uitvoering en is de gesprekspartner voor de gemeente vanuit de uitvoering.
- b. Het organiseren van een eenduidige en makkelijk vindbare, laagdrempelige toegang tot het ondersteuningsaanbod met, waar nodig, een warme overdracht:
 - Fysiek: zo dicht mogelijk bij de inwoners in de buurt voor individuele (complexe) vragen: mantelzorg krijgt een plek bij de Buurteams als dé ingang dichtbij de inwoners. Ouderen zijn minder vaak digitaal vaardig dan jongeren. Juist vanuit 'Ouder worden in Hilversum' zetten we in op een toegankelijke fysieke plek dichtbij de inwoners.
 - Digitaal: opzetten van een regionale website voor inwoners met mantelzorgtaken en hun omgeving (Mantelzorg Gooi- en Vechtstreek: www.mantelzorggv.nl), daarnaast ook voor werkgevers, formele zorginstellingen etc. Op de website vindt men informatie en advies, maar deze website helpt ook met het navigeren in het zorglandschap en met het vinden van passende ondersteuning in een hulpwijzer.

Ook is hier relevante informatie over trainingen en bijeenkomsten voor mantelzorgers en professionals te vinden. Op korte termijn wordt het ook mogelijk om een contactformulier in te vullen en/of zich aan te melden om op de hoogte gehouden te worden van o.a. nieuws, bijeenkomsten etc.

- c. Op een toegankelijke wijze informeren en adviseren van mantelzorgers, rekening houdend met de grote diversiteit van mantelzorgers in hun verschillende mantelzorgsituaties;
- d. Op een toegankelijke wijze informeren en adviseren van professionals in hun samenspel met mantelzorgers;
- e. Stimuleren van professionals met name in de eerste lijn om aandacht te hebben voor mantelzorgproblematiek;
- f. Het organiseren van een groepsgericht aanbod voor mantelzorgers op basis van gesignaleerde behoeften;
- g. Het betrekken van mantelzorgers bij het beleid rond mantelzorg;
- h. Het organiseren van waarderingsactiviteiten voor mantelzorgers, zowel individueel als collectief;

Actie 2: Meerjarige communicatieaanpak

Bewustwording stimuleren d.m.v. een meerjarige communicatieaanpak om bewustwording over mantelzorg bij te brengen, gericht op:

- Mantelzorgers en hun omgeving
- Professionals in de formele zorg, sport, onderwijs etc.
- Professionals in overheidsinstellingen zoals Wmo- en jeugdconsulenten en UWV-medewerkers;

De meerjarige communicatieaanpak wordt gekoppeld aan het stimuleren van de bekendheid van het beschikbare ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en de bekendheid van de toegang tot dit aanbod;

3.2 VERSTERKEN VAN MANTELZORGERS

3.2.1 HUIDIGE SITUATIE

Zelfredzaamheid, zelfregie en zelfhulp zijn belangrijke uitgangspunten in het beleid van zorg en ondersteuning. Met het versterken van de positie van mantelzorgers kunnen zij de regie voeren en behouden van hun eigen leven, en hebben zij keuze in het vormgeven van de mantelzorg. Versa biedt op verschillende manieren ondersteuning, zowel collectieve ondersteuning via (lotgenoten)contactgroepen als individuele ondersteuning. Ook MEE ondersteunt mantelzorgers met advies, trainingen en contactgroepen op de doelgroep 'zorgvragers met een beperking' als onderdeel van hun onafhankelijke cliënt ondersteuning.

Uit onderzoek van SCP (Blijvende bron van zorg. Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019, 2020) blijkt dat sommige groepen mantelzorgers een grotere kans op overbelasting hebben. Het gaat vooral om [de volgende groepen](#), die in **bijlage 4** uitgebreid staan beschreven:

- Jonge mantelzorgers tot 25 jaar
- Mantelzorgers ouder dan 65 jaar
- Mantelzorgers van mensen met dementie en NAH (niet aangeboren hersenletsel)
- Mantelzorgers van mensen met een GGZ-achtergrond
- Mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond
- Werkende mantelzorgers
- Mantelzorgers van kinderen met een beperking en/of een chronische ziekte

Kwetsbare groepen mantelzorgers hebben extra aandacht nodig om hen te kunnen versterken. Op dit moment worden in Hilversum nog onvoldoende specifieke activiteiten ontwikkeld om de positie van kwetsbare groepen mantelzorgers te versterken. We kennen al wel het Alzheimercafé, het Parkinsoncafé, activiteiten van NVA (Nederlandse Vereniging voor Autisme) Hilversum en stichting Viore (centrum voor mensen met kanker en hun naasten).

Om werkende mantelzorgers te ondersteunen, kunnen werkgevers de '[Erkenning mantelzorgvriendelijke werkgever](#)' behalen. Om het goede voorbeeld te geven, hebben de gemeente Hilversum en Versa Welzijn deze erkenning al enige jaren geleden behaald. Tot nu toe zijn zij de enige werkgevers in de regio die deze erkenning hebben.

Waarderen

Regelmatige waardering voor hun inzet hoort bij het versterken van mantelzorgers. De mantelzorgwaardering heeft meerdere doelen. Het is in de eerste plaats een publieke uiting van respect voor mantelzorgers in de lokale samenleving. Daarnaast kan het een praktische vorm van ondersteuning, ontspanning of tegemoetkoming zijn voor mantelzorgers. Tot slot kan het als contactmoment dienen om mantelzorgers te vragen hoe het met hen gaat en of er nog verdere ondersteuning nodig is.

Sinds 2015 hebben gemeenten de wettelijke taak om mantelzorgers te waarderen. In Hilversum gebeurt dat op verschillende manieren. Het is hierbij de bedoeling om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de mantelzorgers zelf.

• Dag van Mantelzorg

Landelijk vindt elk jaar op 10 november de Dag van de Mantelzorg plaats. Sinds november 2014 organiseerden twee Hilversumse vrijwilligers (mantelzorgers) de activiteiten rondom de Dag van Mantelzorg, vanaf 2016 ondersteund door Versa Welzijn (voor 2014 was Versa Welzijn ook al betrokken bij de activiteiten rondom de Dag van de Mantelzorg). De insteek van het programma is ontspanning en ontmoeting. In 2021 werden de activiteiten – onder meer vanwege corona – over een week gespreid, de mantelzorgweek genoemd. Mantelzorgers die jaarlijks worden uitgenodigd zijn bekend bij Versa en/of de vrijwilligers.



Begin 2022 legde één van de genoemde vrijwilligers haar taken neer en is de organisatie van de mantelzorgweek hierop aangepast. De subsidie wordt sinds 2022 door Versa aangevraagd en toegekend i.s.m. vrijwilliger Ria de Jong. Daarnaast organiseert de gemeente sinds vorig jaar de opening van de mantelzorgweek in het Raadhuis met o.a. een informatiemarkt waarbij mantelzorg ondersteuningsorganisaties zich kunnen presenteren en in gesprek gaan met de aanwezige mantelzorgers.

- **Individuele waardering**

De mantelzorgwaardering in Hilversum bestaat nu uit een bedrag van € 150. De zorgvrager kan deze blijk van erkenning aanvragen voor zijn of haar mantelzorger. Als er meerdere mantelzorgers zijn, is het mogelijk om het bedrag van € 150,- over maximaal drie personen te verdelen. De mantelzorgwaardering kan één keer per jaar worden aangevraagd, in de periode van 1 oktober tot en met 31 december. Hiervan wordt jaarlijks ongeveer duizend keer gebruikgemaakt. De gemeente waar de zorgvrager woont, is verantwoordelijk voor de waardering van mantelzorgers en voert deze regeling uit. Jonge mantelzorgers worden hierin tot nu toe niet specifiek meegenomen.



3.2.2 AMBITIE AANDACHTSPUNT VERSTERKEN

Het is noodzakelijk om de positie van mantelzorgers te versterken, bijvoorbeeld op het werk, op school of bij de sportvereniging. Hierdoor kunnen mantelzorgers de regie over hun eigen leven voeren en behouden om overbelasting (zo goed als mogelijk) te voorkomen. We willen daarbij extra aandacht geven aan het versterken van kwetsbare groepen mantelzorgers. Daarnaast willen we actief met mantelzorgers in contact komen en blijven, en hen betrekken bij de ontwikkeling van het mantelzorgbeleid in de stad.

Hilversumse mantelzorgers verdienen waardering voor hun onmisbare inzet. Daarbij vinden we het belangrijk om hier publiekelijk vorm aan te geven. Zo creëren we meer publiciteit voor en over mantelzorgers. En we verzorgen (feestelijke) bijeenkomsten waar mantelzorgers elkaar kunnen ontmoeten en waar zij worden geïnformeerd over het ondersteuningsaanbod.

AANSCHERPEN HUIDIGE SITUATIE

- Versterken van de positie van kwetsbare groepen mantelzorgers zoals jonge mantelzorgers, oudere mantelzorgers, werkende mantelzorgers, mantelzorgers die zorgen voor iemand met dementie/NAH etc. door gerichte communicatie, voorlichting, advies en ondersteuning te bieden;
- Structureel in gesprek gaan met mantelzorgers ten behoeve van de doorontwikkeling van het mantelzorgbeleid;
- Het aanscherpen van het huidige beleid t.a.v. het waarderen zal zich vooral richten op een vernieuwde invulling van beide vormen van waardering waarbij een groter bereik wordt nagestreefd.

ACTIES AANDACHTSPUNT VERSTERKEN

Actie 3: Stimuleren van vrijwillige inzet voor mantelzorgers

We willen een gemeente zijn met prettige wijken om in te wonen en met een stevige sociale samenhang. Een samenleving waarin mensen elkaar kennen en waar het vanzelfsprekend is om elkaar te helpen. Waar mensen een sociaal netwerk hebben om op terug te kunnen vallen. Naar elkaar om kijken is iets wat we samen moeten doen.

Dit doen we door initiatieven op basis van vrijwillige inzet om (kwetsbare) mantelzorgers te ondersteunen te faciliteren. Hierbij vragen we extra aandacht voor specifieke kwetsbare groepen mantelzorgers, onder wie jonge mantelzorgers en mantelzorgers met een niet-Westerse achtergrond. Ook zetten we vanuit ‘Ouder worden in Hilversum’ extra in op het stimuleren van initiatieven op basis van vrijwillige inzet voor oudere mantelzorgers.

Actie 4: Bevorderen van samenwerking

We zetten in op het bevorderen van samenwerking in de gehele keten rondom mantelzorgers o.a. door:

- Werkgevers actief benaderen met informatie over mantelzorg. Het doel is bewustwording creëren en werkgevers te bewegen een rol te nemen in het faciliteren van mantelzorgers;
- Werkgevers actief ondersteunen bij het ontwikkelen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid, met als doel het creëren van begrip en flexibiliteit voor werknemers die mantelzorger zijn. Ook werkgevers stimuleren en desgewenst ondersteunen bij het verkrijgen van de landelijke ‘Erkenning mantelzorgvriendelijke werkgever’ (St. Werk & Mantelzorg);
- De gemeente Hilversum en onze zorgpartners geven hierin als werkgever het goede voorbeeld;
- Ten behoeve van jonge mantelzorgers: het geven van gastlessen op scholen en voorlichting geven bij sportverenigingen over de impact die mantelzorg op jongeren kan hebben. Jonge mantelzorgers ook nadrukkelijk betrekken bij de waardering van mantelzorgers.

Actie 5: Inzetten op ervaringsdeskundigheid

- Het opzetten van een periodieke klankbordgroep voor en met mantelzorgers waar verschillende actuele vragen en thema’s worden besproken. Het doel is mantelzorgers zelf directer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en de aanpak van professionals op het gebied van mantelzorg.

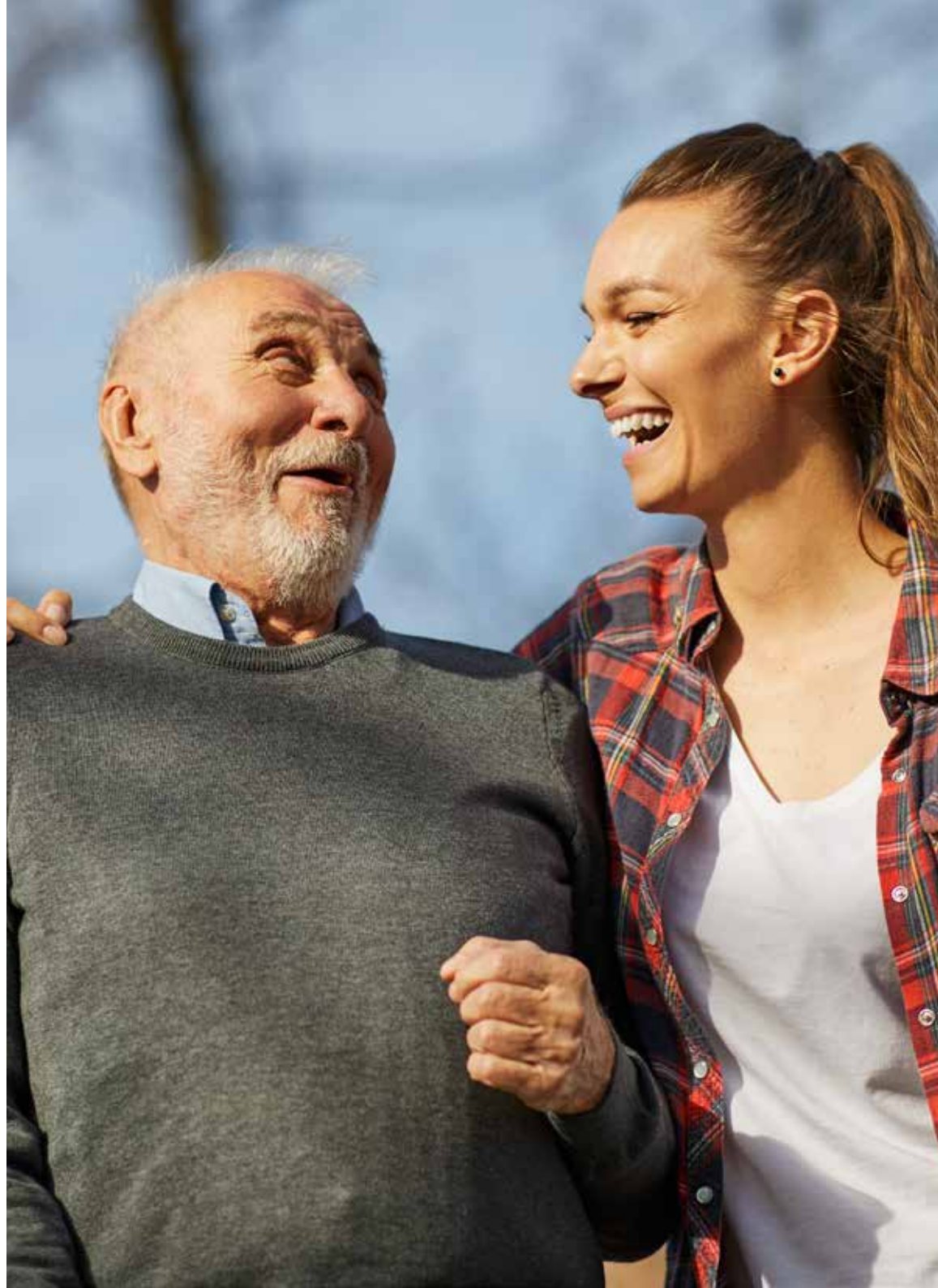
Actie 6: Andere invulling geven aan de waardering

- Invulling van de Dag van de Mantelzorg vernieuwen met als doel meer mantelzorgers te bereiken. Het waarderen, elkaar ontmoeten en informatie delen staat centraal, bijv. door het organiseren van een informatiemarkt over mantelzorgondersteuning en het verder ontwikkelen van de mantelzorgweek;
- Invulling van de Individuele waardering vernieuwen met als doel meer mantelzorgers direct te bereiken. Mantelzorgers kunnen vanaf 2024 zelf de waardering aanvragen en/of samen met hun zorgvrager. Over deze verandering zullen we in de komende periode duidelijk gaan communiceren. De inhoud van de waardering blijft volgend jaar een geldbedrag, maar we gaan onderzoeken of dit voldoende aansluit op de wensen en behoeften van de Hilversumse mantelzorgers. Ook jonge mantelzorgers willen we voortaan in aanmerking laten komen voor een waardering.
- Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om het hele jaar door de mantelzorgwaardering te kunnen aanvragen. Voor de hand liggend is dan om deze mogelijkheid te koppelen aan de aanmelding van mantelzorgers om op de hoogte gehouden te worden van interessante informatie en bijeenkomsten. De aanvraag van een mantelzorgwaardering is nu nog onderdeel van Wmo maatwerk. Vanaf 2024 betekent dit met deze nieuwe werkwijze dat het bijbehorende budget logischerwijs zal worden overgeheveld naar het totale budget voor mantelzorgondersteuning zodat het kan worden geïntegreerd met de regeling basisvoorziening mantelzorg.
- Daarnaast gaan we bij beide vormen van waardering het contactmoment dat hierbij hoort beter benutten: hoe gaat het met de mantelzorger, het onder de aandacht brengen van het ondersteuningsaanbod etc.

GROTER BEREIK MANTELZORGERS

Het bereiken van meer mantelzorgers heeft consequenties voor de hoogte (en op termijn wellicht de vorm) van de individuele mantelzorgwaardering. Een eerste inschatting is dat het aantal aanvragen op termijn kan stijgen van ruim 1.000 nu naar 3000- 4000 (ervaringscijfers Mantelzorg & MEer). De hoogte van het geldbedrag in 2024 per mantelzorger wordt dan noodzakelijkerwijs € 50 om binnen het budget te blijven.

De kosten van deze waardering mogen immers niet ten koste gaan van het basis (collectieve) ondersteuningsaanbod. Immers uit een recent onderzoek van Mantelzorg.NL (respondenten uit het eigen mantelzorgpanel) geven mantelzorgers al sinds 2018 aan dat het voorkomen van een grotere druk bij het uitvoeren van hun zorgtaken de allerbelangrijkste ondersteuning is die zij nodig hebben.



3.3 VERLICHTEN VAN MANTELZORGERS

Mantelzorgers kunnen op verschillende manieren ondersteuning krijgen. Bijvoorbeeld praktische ondersteuning zoals huishoudelijke hulp, maar ook materiële en emotionele ondersteuning. Welke vorm het meest geschikt is, hangt af van de zorgsituatie, en de voorkeuren van de mantelzorger én de zorgvrager.

De behoefte aan ondersteuning en het moment waarop zij deze ondersteuning nodig hebben, verschilt per mantelzorger. Toch zijn er op basis van landelijk onderzoek grofweg acht ondersteuningsvormen (ook wel vraaggebieden genoemd) te onderscheiden waar [mantelzorgers](https://mantelzorg.nl) in het algemeen behoefte aan hebben.

Bedoelde ondersteuningsvormen verminderen de draaglast en versterken de draagkracht van mantelzorgers. Bijgaande illustratie van mantelzorg.nl toont deze ondersteuningsvormen.



Afbeelding:
[Mantelzorg.nl](https://mantelzorg.nl)

3.3.1 HUIDIGE SITUATIE

Resultaten Burgerpeiling Hilversum 1e kwartaal 2021

Begin 2021 heeft een [burgerpeiling mantelzorg](#) plaatsgevonden in gemeente Hilversum. Aan deze burgerpeiling hebben 988 inwoners meegedaan. Uit deze peiling blijkt dat 1 op de 3 respondenten op dit moment mantelzorgers is (36% waarvan 22% incidenteel en 14% intensief mantelzorg verleent). 1 op de 10 respondenten is in het verleden mantelzorger geweest. Aan de groep die mantelzorger is (of geweest, totaal 46%, n=455) is gevraagd naar de bekendheid van het huidige ondersteuningsaanbod. Het meest bekend was informatie & advies, maar toch was maar 55% van de mantelzorgers hiermee bekend. Het laagst scoorde de ondersteuningsvorm educatie (40%).

Gevraagd is ook naar het gebruik en tevredenheid van het ondersteuningsaanbod. Van de meeste bekende ondersteuningsvorm informatie & advies heeft 23% van de mantelzorgers gebruikgemaakt (tevredenheid 71%), hetzelfde percentage geldt voor praktische hulp (tevredenheid 80%). Het minst is gebruikgemaakt van vervangende zorg (11%), maar men is hier wel het meest tevreden over (84%). Het minst tevreden is men over emotionele steun en financiële ondersteuning (67% resp. 64%). Ongeveer twee derde van de ondervraagde groep mantelzorgers voelt zich belast door de mantelzorgtaken, waarvan ruim een kwart aangeeft dat de belasting (soms) te zwaar is. Ruim 40% van de ondervraagden geeft aan dat door de coronamaatregelen mantelzorg moeilijker/zwaarder was.

Aanbevelingen door Hilversumse mantelzorgers voor de gemeente:

- Geef meer voorlichting, betere bekendheid en duidelijke informatie over het aanbod;
- Maak duidelijk waar ik terecht kan met mijn vragen;
- Bied (meer) educatie over allerlei facetten van mantelzorg;
- Minder regels en voorschriften bij het aanvragen van ondersteuning;
- Meer regionale insteek bij aanbod van regelingen, zorgvragers en mantelzorgers wonen niet altijd in dezelfde gemeente;
- Stimuleer werkgevers in de regio om oog te hebben voor mantelzorgtaken.

Diverse organisaties bieden mantelzorgondersteuning in Hilversum. Vanuit subsidie oogpunt is mantelzorgondersteuning nu primair belegd bij Versa Welzijn. MEE is ook een belangrijke organisatie voor de ondersteuning van mantelzorgers in Hilversum als gevolg van hun onafhankelijk cliëntondersteuning. Daarnaast zijn er diverse andere organisaties – formele en informele en soms specifiek gericht op een aandoening van de zorgvrager – die verlichting bieden voor mantelzorgers. Hieronder staat o.a. het aanbod van Versa en MEE nader toegelicht.

Versa Welzijn

De mantelzorgondersteuners van Versa richten zich zoveel mogelijk op de collectieve (emotionele) ondersteuning en ontmoetingsvormen voor mantelzorgers. Zo zijn er diverse ontmoetings- en (lotgenoten-) contactgroepen. Waar nodig kunnen mantelzorgondersteuners op huisbezoek gaan of inwoners op kantoor of in een wijkcentrum ontvangen. Het bereik van de dienstverlening van Versa is op jaarbasis gericht op 150 mantelzorgers en 30 vrijwilligers.

Vrijwillige Thuishulp (VTH)

Vrijwillige Thuishulp (VTH) is een onderdeel van Versa, die ook de coördinatie verzorgt. VTH biedt vrijwilligershulp thuis aan ouderen, chronisch zieken, mensen met een beperking én mantelzorgers. Dit varieert van heel praktische eenmalige hulp tot langdurige maatjescontacten. Vrijwillige Thuishulp Intensief richt zich op hulpvragen waarbij sprake is van dementie of andere complexe problematiek. De hulp varieert van gezelschap houden tot samen leuke activiteiten ondernemen en het bieden van respijtzorg. In bijna alle situaties is er sprake van ontlasting van de mantelzorger.

Stichting MEE Utrecht, Gooi & Vecht

MEE Utrecht, Gooi & Vecht ondersteunt mensen met een beperking en hun netwerk op alle levensgebieden en in alle levensfasen. Hun inzet en expertise zorgt ervoor dat iedereen mee kan doen in een toegankelijke samenleving. MEE helpt de eigen kracht te versterken en betreft actief het persoonlijk netwerk. Samen zoeken ze naar oplossingen die het beste aansluiten bij de situatie zodat mensen de regie houden over het eigen leven en men weer verder kan.

MEE biedt in de regio Utrecht, Gooi & Vecht onder meer onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij zij ook mantelzorgers van hun cliënten bijstaan. Ook biedt MEE een aantal trainingen, sommige direct bedoeld voor mantelzorgers, zoals de Brussen-training voor jonge mantelzorgers.

Daarnaast organiseert **Stichting Maatjesproject Gooi en Vechtstreek** activiteiten voor mensen vanaf 18 jaar, die door psychosociale of psychiatrische problemen in een isolement zitten of dreigen te raken. Met vrijwilligers (de maatjes) kunnen zij samen activiteiten ondernemen die gericht zijn op vergroting van participatie in de samenleving. De mensen die vanwege hun meestal psychiatrische problematiek te 'zwaar' zijn, kunnen deelnemen aan groepsactiviteiten. Deze stichting maakt deel uit van het Herstelnetwerk Gooi en Vechtstreek. Dit netwerk biedt ter versterking van de geestelijke gezondheid naast activiteiten en cursussen voor inwoners ook de zogeheten 'Familie en Naasten Herstelgroep' aan.

De komende jaren zal het **Herstelnetwerk Gooi en Vechtstreek** zich meer richten op de ondersteuning van naasten van mensen in een kwetsbare positie en op de ondersteuning van mensen met geweldservaringen. Ook zij kampen met (zelf)stigma, gebrek aan kennis en lijden vaak onder de problematiek van hun naasten. Voor hen komen er lotgenotengroepen, voorlichtingsavonden en speciale ondersteuning. In het beleidsplan Bescherming & Opvang Gooi en Vechtstreek 2022-2025 is opgenomen dat de dienstverlening GGZ Mantelzorg wordt uitgebreid.

Het gaat hier om het organiseren en inkopen van voldoende passend hulpaanbod en ondersteuning in de vorm van begeleiding, lotgenotencontact en psycho-educatie. Daarnaast ondersteuning door een familiecoach voor mantelzorgers en naasten van inwoners met een psychische kwetsbaarheid. Het doel van de uitbreiding is tweeledig: mantelzorgers hoeven zelf minder vaak een beroep te doen op geïndiceerde ondersteuning en cliënten kunnen langer thuis wonen. Deze uitbreiding van de dienstverlening wordt vanaf 2022 regionaal ingekocht.

Ook **Gemeente Hilversum** biedt een aantal mantelzorgregelingen aan zoals:

- **Parkeren voor mantelzorgers:** met deze vergunning kan de mantelzorger makkelijk parkeren bij de zorgvrager. De zorgvrager vraagt een parkeervergunning aan via het Digitaal Parkeerloket. De mantelzorger kan met deze vergunning maximaal 80 uur per kwartaal (120 uur per 1-1-2024) gratis bij de zorgvrager in het vergunningsgebied parkeren. De aanvraag kan na afspraak ook offline via de balie van het Stadskantoor worden gedaan;
- **Mantelzorgwoning realiseren:** mantelzorg vindt plaats in of bij een bestaande woning. Vaak is een mantelzorgwoning vergunningsvrij. In het uiteindelijke omgevingsplan bepalen gemeenten zelf welke regels er voor mantelzorgwoningen gelden. Kijk voor meer informatie op hilversum.nl/bouwen-verbouwen/aanbouw-uitbouw
- **Secundaire collectieve schadeverzekering:** de gemeente heeft bij Centraal Beheer een verzekering afgesloten voor schade veroorzaakt door onder anderen vrijwilligers en mantelzorgers. De gemeente betaalt jaarlijks een bedrag aan premie. De gemeente is het loket voor inname van de schadeformulieren en zet deze door naar Centraal Beheer ter beoordeling. Deze verzekering kent een lage bekendheid op dit moment.

PILOT KLANTREIS MANTELZORG NAH EN DEMENTIE

Samen met de gemeente Gooise Meren, en in samenwerking met diverse zorg- en welzijnspartijen als MEE, HilverZorg en Vivium, is in de periode november 2019 – mei 2021 de pilot Klantreis mantelzorg uitgevoerd. Het doel van het project was het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers door een grotere inzet van het informele netwerk. De focus lag op twee doelgroepen: mantelzorgers van mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en mantelzorgers van mensen met dementie.

Bij langdurige complexe mantelzorg (zoals bij hersenletsel en dementie) raakt een groot aantal mantelzorgers op termijn overbelast. De professionals van de betrokken partijen kregen de beschikking over diverse tools om in te zetten bij de begeleiding van hun mantelzorgcliënten zoals '[Bordje Vol](#)', een vriendenfolderhulpnetwerk [WeHelpen.nl](#) en [Huppla](#).

Corona had veel impact op de uitvoering van het project. De focus op de doelgroepen werd losgelaten en gericht op alle mantelzorgers. De opbrengst van het project is de ervaring die is opgedaan met de diverse tools. En voor gemeenten zijn enkele adviezen geformuleerd, waaronder het advies om één gezamenlijk en regio-overstijgend mantelzorg ondersteuningsaanbod samen te stellen. Zie ook **bijlage 5**





3.3.2 AMBITIE AANDACHTSPUNT VERLICHTEN

We hebben een uitgebreid en passend aanbod om mantelzorgers te ondersteunen (op alle acht ondersteuningsvormen, zie hoofdstuk 3.3). Hiermee proberen we zoveel mogelijk mantelzorgers bereiken, het liefst zo vroeg mogelijk in het mantelzorgproces. We evalueren het bestaande aanbod o.a. op toegankelijkheid, passend bij de behoefte van mantelzorgers en breiden het aanbod waar mogelijk uit. Ons uitgebreide aanbod om mantelzorgers te ondersteunen is bekend, makkelijk vindbaar en toegankelijk.

Mantelzorgers kunnen op verschillende manieren worden ontlast, bijvoorbeeld door hen te helpen bij financiële en/of administratieve taken, maar ook door respijtzorg. Door respijtzorg preventief en tijdig in te zetten, proberen we overbelasting op de lange termijn te voorkomen.

AANSCHERPEN HUIDIGE SITUATIE

Gezien de uitkomsten van de Burgerpeiling (gebruik en tevredenheid van het ondersteuningsaanbod) en de aantallen mantelzorgers die nu worden bereikt, willen we het beleid de komende periode aanscherpen. Zo willen we het bereik, de inhoud en uitvoering van de mantelzorgondersteuning en -regelingen verbeteren.

ACTIE AANDACHTSPUNT VERLICHTEN

Actie 7: aanbod mantelzorgondersteuning laten aansluiten bij de behoefte van mantelzorgers

- Evaluatie van het huidige ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers op bekendheid, effectiviteit, volledigheid, laagdrempeligheid, tevredenheid etc.;
- Evaluatie van de huidige mantelzorgregelingen op dezelfde wijze (zie vorig punt);
- Respijtzorgaanbod (met name dagopvang, ondersteuning in huis, logeeropvang) in kaart brengen, evalueren en meer en laagdrempelig onder de aandacht brengen; Waar mogelijk het ondersteuningsaanbod uitbreiden (zoveel mogelijk vraag-gestuurd). Hierbij maken we de verbinding met de ontwikkeling naar dagactiviteiten (de algemene voorziening dagbesteding). Bij de algemene voorziening dagbesteding bieden we dagactiviteiten aan voor Hilversummers voor wie dagactiviteiten zonder begeleiding niet vanzelfsprekend om hen een actieve invulling te geven aan hun vrije tijd of stappen te zetten richting werk.

3.3.3 RESPIJTZORG UITGELICHT

Respijtzorg bestaat in veel verschillende vormen die allemaal een adempauze bieden aan de mantelzorger. Dankzij deze vervangende zorg kan de mantelzorger de zorg op een prettige manier blijven volhouden.

Er zijn verschillende [vormen van respijtzorg](#):

- Respijtzorg light: hierbij gaat het vaak om een activiteit voor de zorgvrager, waarbij de mantelzorger kan kiezen om wel of niet mee te gaan. Bijvoorbeeld groepswandelen of samen op vakantie.
- Aanwezigheidszorg: een vrijwilliger of individuele begeleider die bij de zorgvrager thuis blijft zodat de mantelzorger even iets voor zichzelf kan doen.
- Dagopvang: de zorgvrager kan één of meerdere dagen per week meedoen aan een passende activiteit op locatie, bijvoorbeeld bij een buurthuis, wijkcentrum of zorgboerderij. De mantelzorger heeft dan de hele dag voor zichzelf.
- Logeeropvang: de zorgvrager gaat een nachtje of meerdere nachten logeren. Bijvoorbeeld in een logeershuis, zorghotel of gastgezin.

Welke vorm van respijtzorg het meest geschikt is, hangt af van meerdere factoren. Wat is de zorgsituatie en wat willen de mantelzorger en zorgvrager? Sommige vormen van respijtzorg zijn gericht op de zorgvrager, maar hebben ook effect op de mantelzorger.

Zo heeft een mantelzorger even de handen vrij wanneer de zorgvrager naar de dagopvang gaat. Voor effectieve respijtzorg is het van belang om bij het aanbod ook expliciet rekening te houden met de behoeften van de mantelzorger.



Afbeelding:
Mantelzorg.nl

3.4 VERBINDEN VAN MANTELZORGERS MET ONDERSTEUNERS

Als eerste brengen we hieronder in kaart wie mantelzorgondersteuning geven, zowel informeel als formeel.

3.4.1 INFORMELE HULP (DIRECTE OMGEVING EN VRIJWILLIGERS)

Informele hulp is alle hulp die mantelzorgers en vrijwilligers – niet in het kader van een beroep – bieden aan mensen met uiteenlopende gezondheidsproblemen. Deze inzet is te duiden als de zogenoemde warme, lauwe en koude kring. Samen vormen deze kringen het (potentieel) sociaal netwerk van de zorgvrager. Bijgaande afbeelding laat zien wie dat zijn.

De informele zorg gebeurt vaak in combinatie met ‘georganiseerde vrijwilligers’ die worden ingezet onder de vlag van (vrijwilligers)organisaties. Het gaat bijvoorbeeld om praktische hulp, zoals boodschappen doen, vervoer, tuinonderhoud, of om sociale activiteiten en een luisterend oor. Ook de inzet van maatjes en ervaringsdeskundigen vallen onder informele zorg.

De hulpbereidheid hangt af van de mogelijkheden (zoals tijd), maar ook van de relatie met de zorgvrager. Mensen zijn vaker bereid om naaste familie te helpen dan vrienden of buren.

3.4.2 FORMELE HULP (BEROEPSMATIG)

Onder formele hulp wordt beroepsmatige ondersteuning door professionals verstaan. In deze paragraaf staat beschreven welke professionals doorgaans mantelzorgers helpen. Het is overigens goed om te weten dat voor professionele ondersteuning ook een beroep kan worden gedaan op de aanvullende particuliere zorgverzekeringen.

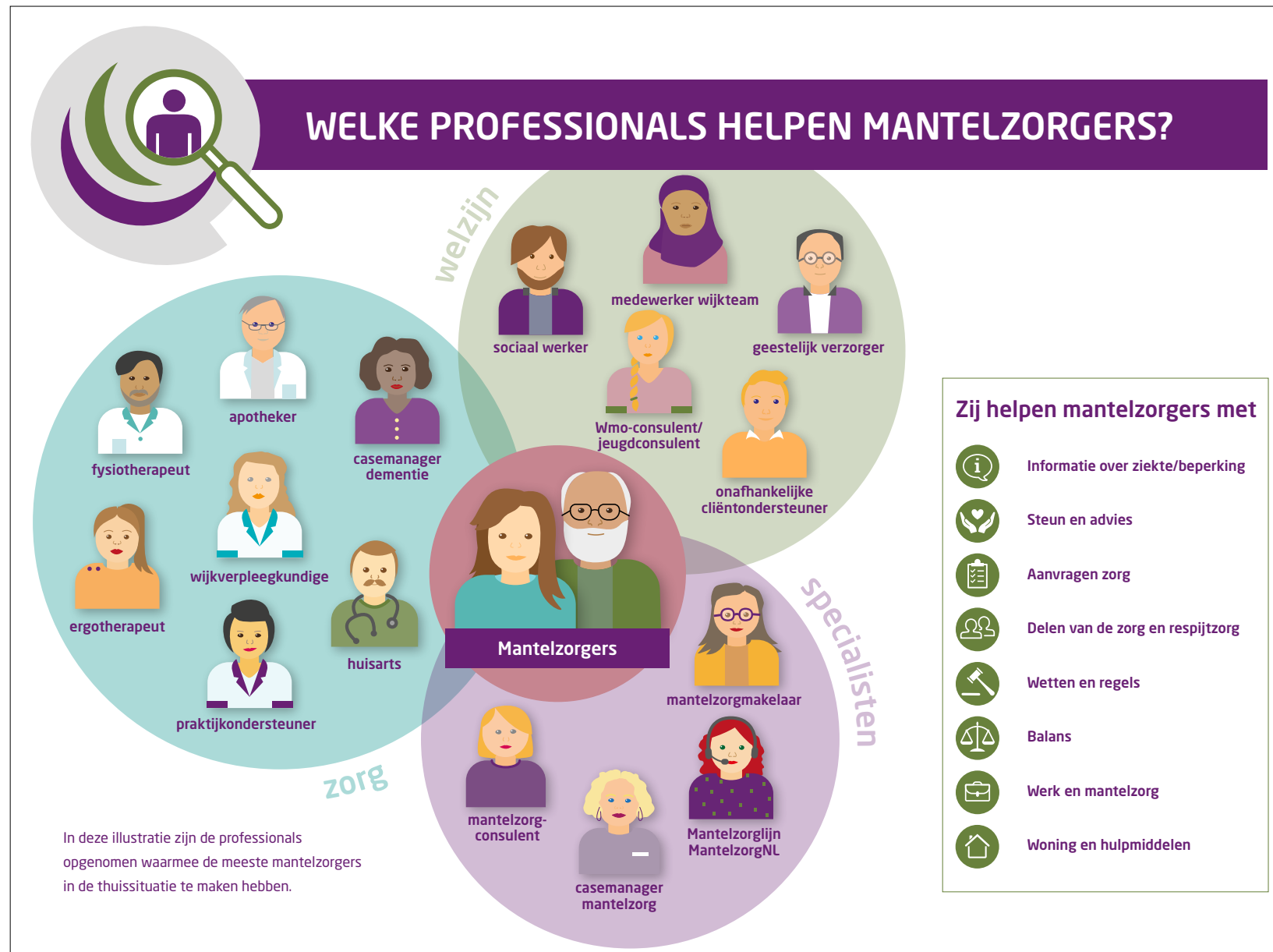
Diverse zorgverzekeringen kennen vergoedingen in aanvullende verzekeringen bijvoorbeeld voor de inzet van een mantelzorgmakelaar, vormen van vervangende zorg (logeerhuis of herstellingsoord), trainingen en cursussen zoals mindfulness, slaapcursus, telefonische hulplijn, mantelzorgmap, mantelzorgpas of andere (gratis) diensten.)

Ook kan er een beroep worden gedaan op commerciële gemaksdiensten. Mantelzorgers kunnen diverse lokale particuliere ‘gemaksdiensten’ tegen betaling inschakelen zoals de Seniorservice, mantelzorgmakelaars. Zij kunnen zorgen voor gezelschap, slaapdiensten, sociale activiteiten, boodschappendienst e.d. In deze paragraaf laten we deze buiten beschouwing.



In de thuissituatie

Zowel in de wereld van welzijn als in de zorg zijn er professionals die mantelzorgers in de thuissituatie ondersteunen. Daarnaast zijn er diverse andere specialisten in mantelzorgondersteuning. Bijgaande illustratie toont alleen professionals waar de meeste mantelzorgers in de thuissituatie mee te maken hebben.

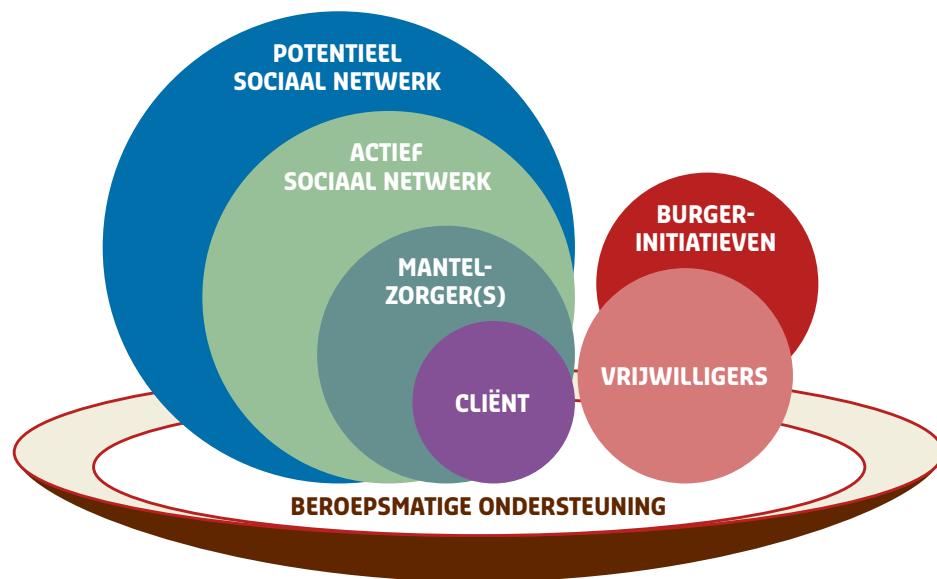


Afbeelding:
Mantelzorg.nl

Betere samenwerking tussen formele en informele zorg

Als mensen langer thuis blijven wonen, is het belangrijk dat formele en informele zorg in de thuissituatie soepel op elkaar aansluiten. Het landelijk beeld is dat de mantelzorger en zorgvrager gelijkwaardige partners zijn in zorg en ondersteuning. Beroepskrachten zullen per mantelzorgsituatie samen met mantelzorgers, zorgvragers en andere gevers van informele zorg moeten bekijken waar welke ondersteuning nodig is.

Het is belangrijk dat professionals aansluiten bij de leefwereld van zorgvragers, hun mantelzorgers en eventuele vrijwilligers. Daarvoor moeten zij gelijkwaardig samenwerken aan een integraal hulpaanbod. Veel organisaties zoeken naar manieren om die samenwerking te versterken. Het doel is om samen te komen tot een team rondom de mantelzorger waarin iedereen zich vanuit zijn eigen plek herkent, en zich erkend en gekend voelt. Zo kan men elkaar ondersteunen, om te komen tot een optimale zorg en dienstverlening. Bijgaande afbeelding toont de informele en formele zorg rond de cliënt en mantelzorger.



Oorspronkelijke afbeelding: Scholten, C; Lier, W van; Goris, L (2014). Een goede buurt! Versterking van thuiszorg met informele zorg. Utrecht: Vilans en STMG.

3.4.3 HUIDIGE SITUATIE

Een gelijkwaardige en goede samenwerking tussen mantelzorgers en andere (professionele) ondersteuners is noodzakelijk voor integrale zorg en ondersteuning. Belangrijk hierbij zijn:

- Het verbinden van de informele zorg van mantelzorgers en de formele zorg van beroepskrachten, op organisatieniveau én op individueel niveau. Dit betekent dat beroepskrachten oog (en tijd) hebben voor de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers. Dit is op dit moment nog niet structureel geborgd;
- Een goede samenwerking en verbinding tussen de ondersteunende partijen zodat het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers goed is afgestemd. Op dit moment is behoefte aan meer samenwerking tussen de organisaties waarbij ieders rol in een mantelzorgnetwerk duidelijk is en organisaties elkaar kunnen versterken door een betere samenwerking. Zo kunnen zij samen eventuele ‘blinde vlekken’ in het ondersteuningsaanbod ontdekken. De behoefte van de mantelzorger staat hierbij centraal;
- Het verbinden van mantelzorgers met [zorgvrijwilligers](#) en andere vrijwilligers(organisaties) in Hilversum zoals de Vrijwilligerscentrale en Stichting Present. In Hilversum werken de organisaties op het gebied van vrijwillige zorg en ondersteuning steeds meer samen. Maar er is zeker ruimte voor meer samenwerking en meer initiatieven op dit gebied.

In 2023 zijn drie bijeenkomsten ‘Samenwerken aan mantelzorgondersteuning in Hilversum’ georganiseerd (juni, september en november) met als opbrengst dat alle partijen met elkaar kennismaken, samen het huidige aanbod inventariseren en analyseren en vervolgens met elkaar de basis leggen van een ‘mantelzorg ondersteuningsnetwerk’ voor de toekomst. De bijeenkomsten werden georganiseerd in samenwerking met het landelijk Adviesteam Mantelzorg (Movisie en MantelzorgNL).



3.4.4 AMBITIE AANDACHTSPUNT VERBINDEN

Inzetten op een gelijkwaardige samenwerking tussen de informele zorg van mantelzorgers en de formele zorg van beroepskrachten. Om mantelzorgers zo goed mogelijk te helpen, is het daarnaast noodzakelijk dat er goede verbinding en afstemming is tussen alle partijen die ondersteuning bieden aan mantelzorgers. Een intensieve samenwerking tussen deze partijen in de stad is noodzakelijk om deze uitvoeringsagenda te realiseren.

AANSCHERPEN HUIDIGE SITUATIE

- Meer inzetten op het verbinden van de formele en informele zorg. Daarbij staat de uitwisseling van kennis en gezamenlijk nadenken over het ondersteunen van mantelzorgers centraal;
- Het verbinden van de professionals van o.a. wijkspreekuren en Buurteams met mantelzorgers, bijvoorbeeld door hen toe te rusten met (doorverwijs)kennis over mantelzorg;
- Optimaliseren van verbinding en samenwerking tussen de mantelzorgorganisaties in een stevig mantelzorgnetwerk;
- De verbinding tussen mantelzorgers en vrijwilligers(organisaties) verder stimuleren.

ACTIE AANDACHTSPUNT VERBINDEN

Actie 8: Verbinden van formele en informele zorg

- Minimaal twee keer per jaar een werkconferentie organiseren voor formele en informele (mantelzorg)organisaties met als doel kennisuitwisseling, netwerkvorming en het stimuleren van de onderlinge samenwerking. Daarnaast met het netwerk in gedeeld eigenaarschap werken aan de prioriteiten van de Uitvoeringsagenda mantelzorg.
- Verbinding maken met de Uitvoeringsagenda's/Actieplannen Vrijwillige Inzet en Eenzaamheid voor een synergetische samenwerking op deze drie thema's aangezien er veel raakvlakken zijn.

De acties die in dit hoofdstuk als aanscherpingen op de huidige situatie worden benoemd, staan in **bijlage 6** overzichtelijk weergegeven in de Uitvoeringsagenda 2024-2030.

4. FINANCIËN

In onderstaand schema wordt een overzicht gegeven van de huidige budgetten, uitgaven en benodigd additioneel budget met betrekking tot het uitvoeren van deze uitvoeringsagenda mantelzorg in Hilversum 2024-2030.

Budgetten	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Mantelzorgwaardering (individueel en collectief)	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Gemeentelijke middelen mantelzorgondersteuning (incl. SPUK GALA)	460.000	460.000	460.000	415.000	415.000	415.000	415.000
Totaal budgetten	660.000	660.000	660.000	615.000	615.000	615.000	615.000
Uitgaven subsidies mantelzorgondersteuning							
Nadere regeling basisvoorziening mantelzorg	355.000	355.000	355.000	355.000	355.000	355.000	355.000
Nadere regeling vrijwillige inzet (voor mantelzorgondersteuning)	45.000	45.000	45.000	45.000	45.000	45.000	45.000
Ontwikkeling nieuw (respijt)zorgaanbod							
Mantelzorgwaardering (individueel en collectief)	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Formatie							
0,5 FTE uitbreiding team Beleid SD	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Communicatie							
Kosten uitvoering meerjarige communicatieaanpak	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Totaal uitgaven	660.000	660.000	660.000	660.000	660.000	660.000	660.000
Verschil	0	0	0	-45.000	-45.000	-45.000	-45.000

TOELICHTING

- SPUK GALA middelen zijn op dit moment voorzien tot en met 2026. Dit verklaart het negatieve verschil vanaf 2027. Begin 2026 zal de voortgang van de realisatie van de uitvoeringsagenda worden geëvalueerd en gezien worden hoe dit negatieve verschil kan worden opgelost dan wel welke activiteiten moeten worden afgeschaald.
 - Vanaf 2024 komen er nieuwe subsidieregelingen, namelijk:
 - de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg subsidieert de (centrale) organisatie van mantelzorgondersteuning in Hilversum inclusief de ‘achterkant’ van de digitale toegang www.mantelzorggv.nl.
 - de nadere regeling vrijwillige inzet (voor mantelzorgondersteuning). Hier vallen de subsidies onder voor organisaties als Viore, Stichting Alzheimer, Parkinson etc. waarbij met hulp van vrijwilligers mantelzorgers worden ondersteund.
- Het opstellen van de nieuwe subsidieregelingen staat gepland na het vaststellen van het beleidskader Wmo-Samenleving en de Uitvoeringsagenda mantelzorg.
- Voor de mantelzorgwaardering (individueel en collectief) is vanaf 2023 jaarlijks € 200.000 beschikbaar. Van dit budget worden ook de kosten van de Dag van de Mantelzorg (mantelzorgweek) betaald. Vanaf 2024 (of eventueel het jaar erna) zal dit budget worden toegevoegd aan de basisvoorziening mantelzorg.
 - Formatie: De nadruk van de uitvoeringsagenda ligt uiteraard op de uitvoering van de actiepunten, maar voor de coördinatie daarvan is ook capaciteit bij de afdeling Beleid nodig. In 2022 en 2023 is gebruik gemaakt van incidentele middelen voor externe inhuur. Vanaf 2024 is voor de overall coördinatie een uitbreiding van de formatie van 0,5 fte opgenomen.



BIJLAGE 1 SIGNALEN VAN OVERBELASTING BIJ MANTELZORGERS

WAT ZIJN DE SIGNALEN VAN OVERBELASTING BIJ MANTELZORGERS EN WIE LOPEN HET MEESTE RISICO?

De eerste signalen van overbelasting zijn:

- Ervaren van tijdsdruk
- Geen ruimte om zichzelf te ontwikkelen in scholing of werk
- Geen vrije tijd
- Gezondheidsklachten
- Psychische klachten, zoals slaapproblemen en piekeren
- Gedragsproblemen, zoals rusteloosheid, en meer roken en drinken

Het grootste risico lopen mantelzorgers die 24 uur per dag en voor langere tijd zorg verlenen voor iemand in het eigen huishouden. Vooral wanneer diegene een persoonlijkheidsverandering heeft ondergaan, bijvoorbeeld door dementie of psychische problematiek. De hulp en ondersteuning moet dan leiden tot versterking van de weerbaarheid van de mantelzorger. Voorlichting over oorzaken en herkennen van overbelasting kan preventief werken.

OORZAKEN VAN ONTSPOORDE MANTELZORG

Bij ontspoorde mantelzorg is geen sprake van kwade opzet. Vaak was er eerst een goede zorgrelatie. De belangrijkste oorzaken van de ontsporing zijn onmacht en overbelasting. Stress, uitputting en overspannenheid kunnen leiden tot het overschrijden van grenzen. Als de mantelzorger niet over de juiste kennis en vaardigheden beschikt, kan dit verwaarlozing tot gevolg hebben. De mantelzorger raakt (over)vermoeid en voelt geen empathie of inlevingsvermogen meer.

Relatieproblemen kunnen daarvan het gevolg zijn. Maar ook de gezondheid van de mantelzorger, het werk en de financiën kunnen bijdragen aan ontsporing.

Voorkomende signalen bij de mantelzorger:

- Overbelasting en frustratie (snauwen, commanderen)
- Onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen
- Vertonen van tegenwerking en agressie
- De problematiek verhullen en bedekken, bezoek weren
- Een onverschillige of uiterst vriendelijke houding
- Gebrek aan kennis van de ziekte en/of het ziektebeeld

Voorkomende signalen bij de zorgvrager:

- Onverzorgd, verwaarloosd uiterlijk, zichtbaar letsel
- Een depressieve, angstige indruk maken
- Aangeven dat er dingen mis zijn, maar er niet over willen praten
- Contact vermijden in aanwezigheid van de mantelzorger
- Verandering eet- of slaappatroon, verandering in gedrag

Overige signalen kunnen zijn:

- Verwaarloosd huis
- Geld en spullen van de zorgvrager verdwijnen
- Schulden nemen toe
- Weigering van noodzakelijke hulp

BIJLAGE 2

VERLOFREGELINGEN

Er zijn bestaan drie wettelijke regelingen waarop een werknemer recht kan hebben: calamiteitenverlof, kortdurend zorgverlof en langdurend zorgverlof. Dit is afhankelijk van de geldende cao.

CALAMITEITENVERLOF

Kan worden opgenomen als een naaste plotseling ziek wordt en de werknemer direct moet bijspringen. Dit verlof is bedoeld om de belangrijkste zaken te regelen en duurt in overleg met de werkgever zo lang als nodig is, of dat nu een paar uur of een paar dagen is.

KORTDUREND ZORGVERLOF

Kan worden aangevraagd wanneer de werknemer een zieke in de naaste omgeving wil verzorgen. De lengte van dit type zorgverlof is maximaal twee keer het aantal uren dat in het arbeidscontract van de werknemer staat. Als de werknemer bijvoorbeeld 40 uur per week werkt, dan kan diegene per jaar maximaal 80 uur kortdurend zorgverlof inzetten.

LANGDUREND ZORGVERLOF

Kan de werknemer aanvragen wanneer diegene voor iemand wil zorgen die langdurig ziek of hulpbehoevend is. De belangrijkste voorwaarden hiervoor zijn dat de verzorging noodzakelijk is en dat de werknemer in kwestie de enige persoon is die de zorg kan geven. De maximale lengte van het langdurend zorgverlof is 6 keer het aantal uren per week dat in het arbeidscontract staat. Als de werknemer bijvoorbeeld 40 uur per week werkt, dan kan diegene maximaal 240 uur langdurend zorgverlof per jaar inzetten. De werknemer moet diens werkgever minstens 2 weken vooraf schriftelijk informeren. De werkgever mag vragen om meer informatie om te beoordelen of de aanvraag klopt. Tijdens het langdurend zorgverlof heeft de werknemer geen recht op loon.

BIJLAGE 3 VINDPLAATSEN MANTELZORGERS

Meest voorkomende type mantelzorgers	Meest voorkomende vindplaatsen mantelzorgers
Jonge mantelzorger	Consultatiebureaus Centra voor Jeugd & Gezin 1e en 2e lijnszorg (zoals huisartsen, fysiotherapeut, ziekenhuis, zorgaanbieders) Consulanten gemeente Scholen en onderwijsinstellingen Internet en social media Sportverenigingen Uitgaansgelegenheden Centra voor Werk en Inkomen (CWI's) Jeugd- en jongerenwerk bij welzijnsinstellingen (bijv. buurthuizen) Studie- en studentenverenigingen
Werkende mantelzorger	Werkomgeving Bedrijfsarts en Arbodiensten Kinderdagverblijven Wachtkamers van huisartsen, fysiotherapeuten, apotheken e.d.
Mantelzorger op leeftijd	(Sport)verenigingen (bridgeclubs, leesclubs, zangkoren e.d.) Wijkcentra c.q. buurthuizen Geloofsgemeenschappen (kerken, moskeeën e.d.) Verpleeghuizen Woon(zorg)gemeenschappen Wachtkamers van huisartsen, fysiotherapeuten, apotheken e.d. Ziekenhuizen Reizigers Automaatje (vrijwilligersvervoer) Winkelcentra Ouderenbonden Vrijwilligersorganisaties Vrouwenorganisaties Regionale seniorenafdeling FNV Bibliotheken Wmo-loketten gemeente

Meest voorkomende type mantelzorgers	Meest voorkomende vindplaatsen mantelzorgers
Mantelzorger van inwoners met dementie	Wijkcentra c.q. buurthuizen Casemanagers dementie (wijkverpleging) Alzheimercafé Zorgaanbieders (zoals Dagopvang dementerenden) Huisartsen
Mantelzorger van inwoners met een GGZ-achtergrond	Huisartsen en Praktijkondersteuners (POH) GGZ-instelling GGD Algemeen maatschappelijk werk (Basis en Plus) Dagbestedingscentrum Welzijnswerk en opbouwwerk Woningbouwvereniging
Mantelzorger met niet-westerse achtergrond	Geloofsgemeenschappen (moskeeën, Koptische Kerk, Grieks-Orthodoxe kerk e.d.) Migrantenverenigingen

BIJLAGE 3

VINDPLAATSEN

MANTELZORGERS



Afbeelding:
Mantelzorg.nl

BIJLAGE 4 SPECIFIEKE GROEPEN

KWETSBARE MANTELZORGERS

JONGE MANTELZORGERS TOT 25 JAAR

Opgroeien met zorg maakt relatief vroeg zelfstandig en handig. Jonge mantelzorgers⁷ zijn vaak pro-sociaal; ze dragen graag bij aan de zorg voor hun zieke gezinslid. Dit zorgen heeft ook een keerzijde. Jonge mantelzorgers zijn bij onvoldoende steun vaak overbelast door de thuissituatie. Dit uit zich bijvoorbeeld in vermoeidheid, stress, concentratieproblemen, psychische problemen, slaapttekort of loyaliteitsconflicten. Jonge mantelzorgers bekommeren zich om de zorgvrager en komen daardoor soms zelf zorg te kort. Dit kan ingrijpende gevolgen hebben voor leerprestaties⁸ en de eigen gezondheid, zelfs tot in de volwassenheid. Kinderen met lichamelijk of psychisch zieke ouders hebben twee keer zoveel kans op het ontwikkelen van ernstige problemen, bij een ouder met verslaving is dat drie keer zo hoog.

Kinderen van ouders met psychiatrische en/of verslavingsproblemen lopen een drie tot dertien keer zo groot risico om zelf ooit een psychische stoornis en/of verslavingsproblematiek te ontwikkelen. Jonge mantelzorgers die onderwijs volgen, geven aan dat zij graag gezien willen worden en dat het thema mantelzorg bespreekbaar is. Daarnaast willen ze begrip. Het risico op overbelasting kan worden teruggedrongen door een goede samenwerking van school, de huisarts, jeugdarts, jeugdverpleegkundige en schoolmaatschappelijk werk (de omgeving) en het gezin zelf. Volgens landelijk onderzoek zijn veel jonge mantelzorgers echter niet goed in beeld⁹. De aanname is dat dit ook voor Hilversum geldt, al zijn hier geen lokale cijfers over.

⁷ Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ), *Jonge mantelzorgers in beeld* (2017).

⁸ Conferentie Jonge Mantelzorgers (georganiseerd door Movisie op 12 april 2018).

⁹ Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ), *Jonge mantelzorgers in beeld* (2017)

MANTELZORGERS OP LEEFTIJD: 65+

Ouderen wonen tot op steeds hogere leeftijd in hun eigen huis. [In 2017 woonde 92% van alle 75-plussers zelfstandig](#). Als mensen ouder worden, krijgen ze vaker te maken met gebreken, en dat maakt ze kwetsbaarder. Maar dat betekent niet dat zij meteen intensieve hulp en zorg aan huis nodig hebben. Veel ouderen zijn zelfs niet of nauwelijks kwetsbaar en kunnen in dat opzicht prima zelfstandig blijven wonen. Boven de 75 jaar kampen mensen echter vaker met verschillende – soms chronische – kwalen en een afnemende mobiliteit, waardoor de zelfredzaamheid kan verminderen.

Mantelzorgers op leeftijd zorgen voor hun nog oudere (schoon)ouders of voor een inmiddels volwassen kind met een verstandelijke of lichamelijke beperking of een psychische ziekte. In 45% van de gevallen verzorgen zij hun zieke of demente partner. Deze mantelzorgers hebben een groter risico op overbelasting en sociaal isolement en hebben zelf meer lichamelijke gebreken. Oudere mantelzorgers zijn geneigd om de zorg heel lang alleen te doen, ook als de zorg steeds zwaarder wordt. Er is angst dat de partner naar een verzorgingshuis gaat als men de zorg zelf niet volhoudt. Ze willen hun zorgbehoevende partner zo lang mogelijk thuis verzorgen.

Het sociale netwerk van de oudere mantelzorger is vaak kleiner geworden: leeftijdsgenoten krijgen gezondheidsproblemen of overlijden. Zo vallen extra hulp en sociale ondersteuning geleidelijk weg.

MANTELZORGERS VAN ZORGVRAGERS MET DEMENTIE

Mantelzorgers voor mensen met dementie staan al jaren onder zware druk. Meer dan de helft van hen zorgt dagelijks of zelfs dag en nacht voor een naaste met dementie. Met gemiddeld 40 uur per week is de belasting van deze mantelzorgers flink hoger dan die van de gemiddelde mantelzorger die 7,4 uur per week zorgt. Als het gaat om zorg voor de eigen partner is die belasting zelfs gemiddeld 65 uur per week. Het merendeel van de mantelzorgers heeft veel problemen om dagelijkse activiteiten te combineren met zorgtaken. Het is dan ook niet zo gek dat maar liefst 28% aangeeft de mantelzorg nog maar maximaal een jaar vol te houden¹⁰.

MANTELZORGERS VAN INWONERS MET EEN GGZ-ACHTERGROND

GGZ-cliënten worden steeds minder én korter opgenomen. De cliënten hechten veel waarde aan de inzet van familie. De druk op mantelzorgers neemt hierdoor toe. Deze mantelzorgers blijven vaak onzichtbaar voor anderen. Aan de buitenkant is niks te zien. Stigma en taboe spelen een grote rol. Mantelzorgers van GGZ-cliënten ervaren een hoger dan gemiddelde belasting terwijl zij minder mogelijkheden hebben om de zorg te delen met het sociale netwerk. Hierdoor zijn mantelzorgers van GGZ-cliënten vaker overbelast. Zij ontwikkelen vaker zelf psychische problematiek en lopen een grotere kans op gezondheidsproblemen.

MANTELZORGERS MET EEN NIET-WESTERSE ACHTERGROND

Mantelzorgers met een migratieachtergrond zorgen vaak lang en intensief voor een familielid of vriend. Deze mantelzorgers vinden vaker dat mensen zoveel mogelijk hulp van bekenden moeten krijgen¹⁰. Ze lopen meer risico op overbelasting – met name schoondochters – en vragen desondanks veelal geen ondersteuning. Hulpverleners weten deze groep ook niet goed te bereiken. Dit wordt een groter probleem nu de eerste generatie migranten vergrijst en de zorgbehoefte toeneemt. Van deze groep mantelzorgers weten we lokaal weinig, ook landelijk is dat het geval. Het is van belang om samen te werken met organisaties en sleutelfiguren die deze groepen al bereiken. Dan is het mogelijk om gezamenlijk voorlichting te geven over mantelzorg en het ondersteuningsaanbod. Informatie dient niet alleen op schrift, maar ook visueel of auditief te worden aangeboden – zie bijvoorbeeld leeshetvoor.nl – en in verschillende talen. In de communicatie is het beter om de term ‘familiezorg’ te gebruiken in plaats van de term ‘mantelzorg’.

MANTELZORGERS VAN KINDEREN MET EEN CHRONISCHE ZIEKTE EN/OF HANDICAP

Zorgintensieve kinderen zijn kinderen, die als gevolg van een handicap, stoornis of ziekte veel en langdurig zorg en ondersteuning nodig hebben. Er kan sprake zijn van (een combinatie van) ziekte, (lichte) verstandelijke beperkingen, lichamelijke beperkingen, zintuiglijke beperkingen, GGZ-problematiek en meervoudige beperkingen. Hoewel de ouders de zorg die zij geven vanzelfsprekend vinden, vraagt deze (veel) meer dan de gemiddelde ouderlijke zorg voor kinderen. Daarom worden deze ouders gezien als mantelzorgers. Het ontbreekt vaak aan iemand die het overzicht biedt in een al hectische fase van hun leven. Ouders werken vaak nog, soms stopt 1 van beiden met werken door de zorg thuis. Zijn er veel regelzaken, maar ook veel veranderingen in alle aspecten van hun gezin en ouder-zijn. Het zou goed zijn als mantelzorgondersteuning vroeg bij deze gezinnen betrokken wordt en hen hierbij ondersteunt.

¹⁰ SCP, *Blijvende bron van zorg. Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019 (2020)*

BIJLAGE 5 PILOT KLANTREIS MANTELZORGERS NAH EN DEMENTIE

KLANTREIS IN GOOISE MEREN EN HILVERSUM

Van november 2019 tot mei 2021 liep een pilot in opdracht van de gemeenten Gooise Meren en Hilversum. Deze pilot is uitgevoerd door onderzoeksbureau Voswitz Innovation in Place en bekostigd met een eenmalige subsidie van ZonMw (voucher Juiste Zorg op de Juiste Plek van maximaal € 10.000). Het doel van de pilot was het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers door grotere inzet van hun informele netwerk. Het idee daarbij was mantelzorgers vroegtijdig te ondersteunen bij de inrichting van hun informele netwerk door de inzet van bestaande instrumenten (tools).

Onderzoeksvragen:

- Welke (sociale) interventies ondersteunen de mantelzorger in de diverse stadia van het ziektebeeld;
- Wanneer en hoe zijn de mantelzorgers het beste bereiken, zodat zij tijdig worden geïdentificeerd en gericht ondersteuning krijgen aangeboden;
- Welke ondersteuning is aandoening-specifiek, en welke generiek en daarmee inzetbaar voor alle mantelzorgers binnen de regio;
- Hoe zijn de mantelzorger te inspireren om tijdig het informele hulpnetwerk in te richten en effectief in te schakelen en/of uit te bouwen;
- Hoe zijn informatie en hulpbronnen te ontsluiten zodat de mantelzorger zich daadwerkelijk ondersteund voelt. En wat is de mogelijke impact bij een uitrol naar andere ziektebeelden.

RESULTAAT KLANTREIS

Diverse **mantelzorgers** zijn tijdens de klantreis intensief begeleid. Zij zijn gevraagd inhoudelijke feedback te geven over de ondersteuning die zij met de inzet van diverse tools ervaren. Zo wordt duidelijk welke interventies wel werken en welke niet. In de pilot lag de focus op twee doelgroepen: mantelzorgers van inwoners met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en mantelzorgers van inwoners met dementie. Vanwege de coronacrisis is de scope gaandeweg verbreed tot alle mantelzorgers.

Als zogenoemde '**Meedenkers**' waren Vivium Zorggroep, HilverZorg, stichting MEE en – op een later moment –Versa Welzijn betrokken. Deze Meedenkers kregen vooraf een training en waren in de pilot een sleutelpersoon bij de begeleiding van de mantelzorger. De Meedenkers wezen mantelzorgers de weg naar de juiste informatie, verzamelden ervaringen en feedback, en dienden als vraagbaak en spin in het web.

Alles werd vervolgens met het projectteam gedeeld. Zo ontstond inzicht in de effectiviteit en de doorontwikkeling van de Klantreis. Alle Meedenkers kregen een set instrumenten om naar eigen inzicht bij mantelzorgers te gebruiken. Het ging hierbij om de volgende instrumenten: Bordje Vol, Vriendenfolder Hersenletsel, Triggerkaart persoonlijke meedenker, Hulpnetwerk van wehelen.nl, Hulp van vrienden via Hupla, Burenhulp (Wehelen.nl), Handreiking vraagverleggenheid (Wehelen.nl), Wehelenhersenletsel.nl en Weheliendementie.nl.

De volgende professionals maakten deel uit van de groep Meedenkers: casemanagers dementie (gespecialiseerde wijkverpleegkundigen), een huisartsenpraktijk, medewerkers van Zonnehoeve, de afdeling Geriatrie van ziekenhuis Tergooi en medewerkers van Versa Welzijn. Tijdens de pilot bleek het instrument Bordje Vol bijvoorbeeld zeer succesvol onder de mantelzorgers die Versa Welzijn in beeld heeft. De coronacrisis heeft voor de inzet van andere beproefde instrumenten helaas vertragend gewerkt.

ADVIES AAN BEIDE GEMEENTEN

1. De organisaties voor mantelzorgondersteuning hebben door dit project een rugzakje vol instrumenten om mantelzorgers te begeleiden, naast de instrumenten en kennis die zij al hadden. Bij een vervolgtraject is het advies: opnieuw met professionals om tafel om te kijken wat ze in de praktijk wel en niet willen of kunnen inzetten, of er onderdelen ontbreken en dan vooral: vaker instrumenten inzetten en daar heldere afspraken over maken. En meer professionals laten aanhaken, voor wie we het wel klein houden. Bijvoorbeeld door iedere 'nieuwe' professional één of twee instrumenten te laten kiezen waar zij echt mee aan de slag gaan en feedback op gaan verzamelen.
2. Tegen het eind van het project is met Versa Welzijn geëxperimenteerd met Bordje Vol-bijeenkomsten op basis van open inschrijving (niet aandoening-specifiek). Deze bijeenkomsten zijn zeer goed verlopen en ondertussen zien we ook belangstelling vanuit andere gemeenten ontstaan. De voorwaarden hiervoor zijn duidelijke afspraken tussen de gemeente en Versa Welzijn. Betrokkenheid van de gemeente is hierbij essentieel: zij bepaalt het niveau van mantelzorgondersteuning dat voor de gemeente wenselijk is. Versa geeft invulling aan de uitvoering, bij voorkeur in samenwerking met de andere welzijnsorganisaties, zoals MEE en Vivium.

3. De adviesrol vanuit de meedenkers (MEE en Vivium) richting cliënten is ongelofelijk belangrijk. Zij hebben een directe lijn naar mantelzorgers en voeren met hen het persoonlijke gesprek. Daar vindt ook maatwerkondersteuning plaats. Het is belangrijk dat dergelijke adviseurs goed worden uitgerust met tools die hen helpen de mantelzorger concreet te adviseren. Hoe concreter hoe beter. Dit betekent dat zij ook de tijd moeten krijgen om deze tools actief in te zetten. Bij verdere uitrol is het zaak om goed te kijken naar de inpassing van de werkwijzen. Dat geldt ook voor de inzet van instrumenten als onderdeel van de reguliere werkzaamheden in plaats van als aanvullende werkzaamheden.

Daarom is het belangrijk om van huidige betrokken professionals te horen wat past in het reguliere werk en wat aanvullend is. Is het aanvullend? Wat is dan nodig om de instrumenten te leren kennen en gebruiken, misschien een eenmalige inwerkperiode? Wat is feitelijk aanvullende ondersteuning van mantelzorgers en wat is 'projecttijd' (praktijkervaringen en feedback op proces en instrumenten, projectoverleg etc.). Door de pilot zijn professionals zich meer bewust van de noodzaak om aandacht te besteden aan overbelasting en informele hulp. En door hun begeleiding zijn ook mantelzorgers zich hier meer van bewust, ook als instrumenten niet allemaal letterlijk worden gebruikt.

Algemeen advies

- Mooie rol weggelegd voor gemeenten
- Iedereen erkent de behoefte aan mantelzorgondersteuning en informele hulp
- Mantelzorgers zijn blij met de hulp die wordt aangeboden
- Grote behoefte aan samenwerking tussen zorg- en welzijnspartijen, vanuit een gelijkvormige visie
- Kans voor gemeenten om (regio)overstijgend te kijken naar het ondersteuningsaanbod
- Eigentijdse middelen inzetten
- Duurzaam omarmen

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VINDEN - ACTIE 1. HET ORGANISEREN V/D BASISVOORZIENING MANTELZORG

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
a. Het inrichten v/d overkoepelende uitvoeringsorganisatie mantelzorg	Vanuit de uitvoering is er één overkoepelende mantelzorgorganisatie olv v/d mantelzorgcoördinator die de realisatie van de Uitvoeringsagenda mantelzorg coördineert en waar mantelzorgers contact kunnen zoeken en zich kunnen aanmelden voor ondersteuning en informatie	Het overzichtelijk organiseren van mantelzorgondersteuning komt de samenwerking tussen de verschillende partners in de stad en dus ook de ondersteuning voor mantelzorgers ten goede	Kwartiermaken in de tweede helft van 2023, start begin 2024 van de opbouw.		Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
b. Het organiseren v/e eenduidige, makkelijk vindbare en laagdrempelige toegang	Het gaat hier om een digitale en fysieke toegang die elkaar versterken				
- het inrichten van een centrale digitale toegang voor mantelzorg-ondersteuning, regio-breed	Het opzetten van een regionale website/platform waar men niet alleen terecht kan voor informatie & advies, maar ook voor ondersteuning bij het navigeren in het zorglandschap en het vinden van passende ondersteuning. Daarnaast kan men hier terecht voor het vinden van trainingen aan mantelzorgers en professionals. Doorgroeien naar een expertisecentrum mantelzorg	Alle inwoners in de stad/regio die mantelzorger zijn of iemand in hun omgeving hebben die mantelzorger (kunnen) zijn + werkgevers + formele zorginstellingen	Eerste fase van website mantelzorggv.nl gereed op openingsbijeenkomst mzw week 2023. Doorontwikkeling naar uitgebreide variant eerste helft 2024.	Regionaal organiseren en naar rato verdelen van de inzet (capaciteit en kosten). Vooralsnog doen Gooise Meren en Wijdemeren mee.	MEE is de eigenaar van de digitale toegang. Kosten minimale variant € 33.050. Kosten doorontwikkeling afh. van keuzes tussen de 30-50k
- het inrichten van een fysieke laagdrempelige toegang dichtbij de inwoners van de stad	Aansluiten en inrichten bij de buurtteams als eenduidige fysieke toegang.	Mantelzorgers met individuele (complexe) vragen. Ook voor mantelzorgers die minder digitaalvaardig zijn.	Plan gereed 2/3e kw 2024, geleidelijke implementatie in 2024	Organisatie binnen het buurtteam als (brede) voordeur in de wijk, individuele mantelzorgvragen etc.	Integreren in de algemene, eenduidige voordeur in de wijk samen met professionals
- In beeld krijgen/komen van mantelzorgers N.B. Naast de term mantelzorg ook andere omschrijvingen gebruiken zoals "zorg jij/zorgt u voor iemand met een ziekte/beperking?"	Mantelzorgers worden uitgenodigd zich aan te melden bij MEE zodat zij op de hoogte gehouden kunnen worden van het mantelzorg ondersteuningsaanbod zoals bijeenkomsten en cursussen, activiteiten Dag van de Mantelzorg etc.	Alle mantelzorgers in de stad	Plan gereed 1e kw 2024, daarna continu	Keuze: registratiesysteem nog maken. Gemeente blijft altijd beheerder. Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VINDEN - ACTIE 1. HET ORGANISEREN V/D BASISVOORZIENING MANTELZORG

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
c. Op een toegankelijke wijze informeren en adviseren van mantelzorgers, rekening houdend met een grote diversiteit	Informeren en adviseren via de eenduidige toegangen, daarnaast extra aandacht voor kwetsbare groepen mantelzorgers (zie ook actie 2.)	Alle mantelzorgers in de stad, maar speciale aandacht voor kwetsbare groepen mantelzorgers zoals werkende/ jonge mantelzorgers, mantelzorgers die zorgen voor mensen met dementie/NAH etc.	Start in 2024, daarna continu	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
d. Op een toegankelijke wijze informeren en adviseren van professionals in hun samenspel met mantelzorgers	Mantelzorgers worden niet altijd (h) erkend bij mantelzorgsituaties omdat bv de aandacht vooral uit gaan naar de zorgvrager of geen aandacht is voor het gegeven dat iemand mantelzorger is.	Alle professionals in de stad die te maken hebben met (de ondersteuning van) mantelzorgers	Start in 2024, daarna continu	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
e. Stimuleren van professionals met name in de 1e lijn om aandacht te hebben voor mantelzorgproblematiek	Met name de 1e lijnszorg is (nog) primair gericht op de patiënt en is minder oog voor de mantelzorgproblematiek. Knellende budgetten in de zorg verergeren dit probleem. Meer aandacht is nodig voor de positie van de mantelzorger	Alle professionals in de stad die te maken hebben met (de ondersteuning van) mantelzorgers	Start in 2024, daarna continu	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
f. Organiseren van groepsgericht aanbod voor mantelzorgers	De ondersteuning van mantelzorgers is zoveel mogelijk collectief waar mogelijk en individueel waar het moet	Mantelzorgers in de stad	Start in 2024, daarna continu	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
g. Betrekken van mantelzorgers bij beleid rond mantelzorgers, o.a door de opzet van een klankbordgroep	Mantelzorgers direct betrekken bij het ontwikkelen van beleid door periodiek in gesprek te gaan. Gestart kan worden met enkele (thematische) rondetafelgesprekken	Mantelzorgers in de stad	Plan 1e kw 2024, 2e kw 2024 eerste bijeenkomst, daarna periodiek	Uitvoering door de overkoepelende mantelzorgorganisatie ism de gemeente	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
h. Organiseren van waarderingsactiviteiten	Zie Actie 6				

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VINDEN - ACTIE 2. MEERJARIGE COMMUNICATIEAANPAK

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
Het organiseren v/e meerjarige communicatieaanpak mantelzorg voor mantelzorgers en hun omgeving, professionals in de zorg, sport en onderwijs en professionals in overheidsinstellingen zoals Sociaal Plein, UWV etc.	Opstellen en uitvoeren van een meerjarige (regionale) communicatieaanpak om bewustwording te stimuleren met o.a. inzet van een publiekscampagne bewustwording	Alle inwoners in de stad/regio die mantelzorger zijn of iemand in hun omgeving hebben die mantelzorger (kunnen) zijn. Ook verwijzers van mantelzorgers.	Ontwikkeling aanpak gereed 4e kwartaal 2023, uitvoering vanaf 1e kwartaal 2024, daarna jaarlijks	Communicatieplan + uitvoering door communicatieafdeling (incl. Gooise Meren en Wijdmeren)	Kosten ontwikkeling €35.000,- daarna jaarlijks minimaal € 10.000,- (GM en WM € 5.000,-)
- Bewustwording stimuleren bij professionals in de zorg, sport, onderwijs etc. zodat zij mantelzorgers sneller herkennen (vroegtijdig signaleren), pro-actief met hen in gesprek gaan en hen kunnen ondersteunen/doorverwijzen	Toolkit ontwikkelen voor professionals met daarin informatie, route naar ondersteuning, tools, handreikingen etc. + gastlessen/trainingen ontwikkelen voor professionals	Alle mantelzorgers in de stad, maar speciale aandacht voor kwetsbare groepen mantelzorgers zoals werkende/ jonge mantelzorgers, mantelzorgers die zorgen voor mensen met dementie/NAH etc.	Plan gereed 2e kw 2024, uitvoering in 3e kw 2024, daarna continu	Uitvoering door de overkoepelende mantelzorgorganisatie ism de gemeente	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
- Bewustwording stimuleren bij professionals in overheidsinstellingen zoals Wmo- en jeugdconsulenten, UWV etc. zodat zij mantelzorgers sneller herkennen (vroegtijdig signaleren), pro-actief met hen in gesprek gaan en hen kunnen ondersteunen/doorverwijzen	Toolkit ontwikkelen voor professionals met daarin informatie, route naar ondersteuning, tools, handreikingen etc. + gastlessen/trainingen ontwikkelen voor professionals	Alle mantelzorgers in de stad, maar speciale aandacht voor kwetsbare groepen mantelzorgers zoals werkende/ jonge mantelzorgers, mantelzorgers die zorgen voor mensen met dementie/NAH etc.	Plan gereed 2e kwartaal 2024, start uitvoering in 3e kw 2024, daarna continu	Meer tijd voor gesprek met de mantelzorger. Uitvoering door de overkoepelende mantelzorgorganisatie ism de gemeente	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg. PM evt. extra tijd voor consulenten
- Stimuleren bekendheid van de toegang tot het beschikbare ondersteuning aanbod, zowel digitaal als fysiek	Koppelen aan het opstellen en uitvoeren van het communicatieplan bewustwording stimuleren.	Alle inwoners in de stad/regio die mantelzorger zijn of iemand in hun omgeving hebben die mantelzorger (kunnen) zijn	Plan gereed 4e kw 2023, start uitvoering vanaf 1e kw 2024, daarna continu	Communicatieplan + uitvoering door communicatieafdeling (incl. Gooise Meren en Wijdmeren)	Valt binnen de meerjarige communicatie aanpak

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERSTERKEN - ACTIE 3. STIMULEREN VRIJWILIGE INZET VOOR MANTELZORGERS

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
Het stimuleren van vrijwillige inzet voor mantelzorgers	Stimuleren van initiatieven van bewoners met als doel een sterke sociale basis creëren (uitbouw en nieuw)	Alle inwoners van de stad	Plan gereed 2e kwartaal 2024, uitvoering daarna continu	Integreren in activiteiten Uitvoeringsagenda Vrijwillige inzet	Kosten worden meegenomen in subsidieregeling vrijwillige inzet voor mantelzorg

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERSTERKEN - ACTIE 4. BEVORDEREN VAN SAMENWERKING IN DE GEHELE KETEN VAN MANTELZORG

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
- werkende mantelzorgers	Werkgevers actief benaderen om bewustwording te creëren en te bewegen een rol te nemen in het faciliteren van mantelzorgers	Werkgevers in de regio (incl. eigen gemeente) en werkende mantelzorgers	Plan gereed 4e kw 2024, start 1e kw 2025	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
	Werkgevers actief ondersteunen bij het ontwikkelen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid (Erkenning)	Werkgevers in de regio	Plan gereed 4e kw 2024, start 1e kw 2025	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
- jonge mantelzorgers	Stimuleren van bewustwording van jonge mantelzorgers en hun omgeving, het geven van gastlessen op scholen, sportclubs etc.	Jonge mantelzorgers	Plan gereed 1e kw 2024, start 2e kw 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
- mantelzorgers van mensen met dementie/NAH/ GGZ problematiek	Het zo vroeg mogelijk in het mantelzorgproces bereiken van deze mantelzorgers met het ondersteunings aanbod om overbelasting zoveel mogelijk te voorkomen	Mantelzorger van mensen met dementie/NAH/GGZ problematiek	Plan gereed 3e kw 2024, start 4e kw 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERSTERKEN - ACTIE 5. BEVORDEREN INZET ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
Het bevorderen v/d inzet van ervaringsdeskundigheid	Het betrekken van mantelzorgers bij het maken van beleid in een klankbordgroep (zie actie 1g). Daarnaast is er ook een enorm potentiëel van (ex-)mantelzorgers, die kan worden benut bij de ondersteuning van mantelzorgers	Alle (ex-)mantelzorgers	Vanaf tweede helft 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in nadere regeling basisvoorziening mantelzorg

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERSTERKEN - ACTIE 6. NIEUWE INVULLING GEVEN AAN DE WAARDERINGSACTIVITEITEN

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepunt	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
a. Invulling van de Individuele waardering vernieuwen met als doel dat meer mantelzorgers direct worden bereikt en waarbij de inhoud zoveel mogelijk aansluit bij de behoefte van de mantelzorgers	Opnieuw vormgeven van de Individuele waardering waarbij de mantelzorger centraal staat en het contactmoment benut wordt om het ondersteunings aanbod onder de aandacht te brengen	Alle mantelzorgers in de stad	2e/3e kwartaal 2024	Planvorming vanuit Beleid, uitvoering samen overkoepelende mantelzorgorganisatie en met partners in de stad	Uit bestaande uren en budgetten
b. Invulling Collectieve waardering (mantelzorgweek) vernieuwen met als doel dat meer (diverse) mantelzorgers worden bereikt, meer organisaties worden betrokken en bij de invulling het elkaar ontmoeten en informatie delen centraal staat	Opnieuw vormgeven van de Dag van de Mantelzorg, bij voorkeur met en door mantelzorgers ondersteund door partners (evt. in regionaal verband). Daarnaast benutten van het contactmoment/informatiemarkt	Alle mantelzorgers in de stad	2e kw 2024	Planvorming vanuit Beleid, uitvoering samen overkoepelende mantelzorgorganisatie en met partners in de stad	Uit bestaande uren en budgetten

BIJLAGE 6 WAT GAAN WE DOEN?

UITWERKING ACTIES UITVOERINGSAGENDA

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERLICHTEN - ACTIE 7. AANBOD BETER LATEN AANSLUITEN OP BEHOEFTE MANTELZORGERS

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepun	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
a. Evaluatie van het huidige mantelzorg ondersteuning aanbod en waar mogelijk/gewenst aanpassen	Evalueren van de huidige regelingen op bekendheid, effectiviteit, volledigheid, laagdrempeligheid, tevredenheid etc. d.m.v. periodiek inzet Hilversum Monitor	Alle mantelzorgers in de stad	1e kwartaal 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
b. Evaluatie van de huidige mantelzorgregelingen en waar mogelijk/gewenst aanpassen	Evalueren van de huidige regelingen op bekendheid, effectiviteit, volledigheid, laagdrempeligheid, tevredenheid etc. d.m.v. periodiek inzet Hilversum Monitor	Alle mantelzorgers in de stad	2e kwartaal 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
c. Respijtzorgaanbod in kaart brengen, evalueren waar gewenst aanpassen en meer onder de aandacht brengen (adempauze, tijd voor jezelf, wie helpt mij zorgen)	Wat is het huidige respijtzorgaanbod (incl. commercieel aanbod), hoe is de toegang geregeld, wat zijn de kosten etc. Opnemen informatie in respijtwijzer op de nieuwe website	Alle mantelzorgers in de stad	2e kwartaal 2024	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg

AANDACHTSGEBIED LOKAAL BELEID: VERBINDEN - ACTIE 8. VERBINDEN VAN FORMELE EN INFORMELE ZORG

Aandachtsgebied	Omschrijving actiepun	Doelgroep	Planning	Inzet binnen bestaande uren	Werkbudget
a. Inzetten van het netwerk mantelzorg o.a. door min. 2x per jaar organiseren van een werkconferentie	Minimaal twee keer per jaar organiseren van een (regionale) werkconferentie voor formele en informele (mantelzorg)zorg organisaties met als doel kennisuitwisseling, netwerkvorming en het stimuleren van de onderlinge samenwerking	Formele en informele zorgorganisaties	Plan gereed 1e kw 2024, voorjaar 2024 1e bijeenkomst, daarna periodiek	Uitvoering vanuit de overkoepelende mantelzorgorganisatie samen met de partners in de stad	Kosten worden meegenomen in de nadere regeling basisvoorziening mantelzorg
b. Verbinden v/d acties van de Uitvoeringsagenda's/ actieplannen van Vrijwillige inzet en Eenzaamheid	Al tijdens het schrijfproces zijn de contacten gelegd tussen deze Uitvoeringsagenda's en wordt er al optimaal gekeken naar onderlinge samenwerking	Alle inwoners in de stad	Naar verwachting worden deze stukken voor het eind van Q1 2024 vastgesteld	Planvorming vanuit Beleid, uitvoering samen met partners in de stad	PM

COLOFON

© Gemeente Hilversum 2023

Ontwerp & vormgeving:

Studio Pietje Precies bv, Hilversum

Meer informatie:

Gemeente Hilversum

Dudokpark 1

1217 JE Hilversum

www.hilversum.nl