



- A. Deze nota is in overleg met de volgende disciplines geconcipieerd:
- B. Er is wel overeenstemming
- C. Er heeft overleg plaatsgevonden met Wethouder Gerats op 22 juni 2015

KORTE INHOUD (GELIJKDUIDEND AAN VOORBLAD)

Concept notitie: "Regionale toekomstagenda: "Informele zorg en ondersteuning" en criteria jaarlijkse blijk waardering 2015

---

## 1. Aanleiding.

Op 1 januari 2015 zijn in het sociale domein (Awbz/Wmo, Jeugdhulp, Participatiewet) meerdere nieuwe taken naar de gemeenten overgeheveld. Dit vanuit het idee dat gemeenten beter in staat zijn thuisnabije ondersteuning te kunnen organiseren zodat burgers langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en meer kunnen participeren in de maatschappij. Mantelzorgers en (zorg) vrijwilligers leveren daaraan een belangrijke bijdrage. Bij het vaststellen van het addendum (september 2014) bij de beleidsnota Wmo 2012-2015 is besloten dat in 2015 beleid wordt geformuleerd voor mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers. Dit besluit is samen met de Regio Maastricht-Heuvelland opgepakt en heeft geleid tot de bijgevoegde conceptnotitie: "Regionale toekomstagenda informele zorg en ondersteuning". De toekomstagenda is een eerste stap in de totale beweging c.q. transformatie die we moeten maken op het gebied van informele ondersteuning en zorg. De agendapunten uit deze toekomstagenda zullen worden ingebed in het nieuwe Wmo beleidsplan. Onderdeel van het beleid voor informele zorg en ondersteuning is de mantelzorgwaardering. Conform artikel 20 van de verordening Wmo 2015 bepaalt het college bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat en stelt de criteria hiervoor vast. In het portefeuillehoudersoverleg Regio Maastricht-Heuvelland is afgesproken dat de jaarlijkse blijk van mantelzorgwaardering lokaal wordt ingevuld en geen onderdeel zal uitmaken van de regionale toekomstagenda.

## 2. Relatie met bestaand beleid.

- Addendum bij het Beleidsplan Wmo 2012-2015.
- Beleidsplan Jeugd 2014-2018 van de gemeente Maastricht

## 3. Gewenst beleid en mogelijke opties.

### Conceptnotitie toekomstagenda: "informele zorg en ondersteuning"

Met deze toekomstagenda willen de gemeenten regio Maastricht-Heuvelland het volgende bereiken:

- bij iedereen meer bewustzijn creëren voor het thema "informele zorg".
- initiatieven vanuit de samenleving en vanuit lokale ondernemers op het gebied van mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk stimuleren, ondersteunen en faciliteren.
- het bereik van mantelzorgers en vrijwilligers vergroten en passende ondersteuning bieden.
- meer erkenning, waardering en ondersteuning voor mantelzorgers .
- meer erkenning voor vrijwilligers en de samenwerking tussen formele en informele zorg nader uitwerken.



- mantelzorgers ontlasten doordat ze gebruik kunnen maken van verschillende vormen van respijtzorgvoorzieningen

De toekomstagenda beschrijft een aantal speerpunten en acties. Ter voorbereiding op de toekomstagenda zijn gesprekken met mantelzorgers, vrijwilligers en professionals gevoerd. In maart-april 2015 zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd met mantelzorgers, er is een regionale conferentie georganiseerd waarin de gemeenteraden, portefeuillehouders, wmo raden, professionals, vrijwilligers en mantelzorgers met elkaar in gesprek zijn gegaan over speerpunten voor de toekomst. Bij een aantal huisartspraktijken in de regio Maastricht-Heuvelland en de wijkservicepunten in Maastricht hebben burgers een bericht achter kunnen laten over wat zij belangrijk vinden als het gaat over informele zorg.

Op 17 maart jl heeft bij de gemeente Maastricht nog een stadsronde plaatsgevonden over het thema "informele zorg". Gemeenteraadsleden, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals zijn over dit thema in gesprek gegaan. Centraal stonden twee vragen: wat heeft u nodig om uw taak goed uit te kunnen oefenen en welke acties zijn daarvoor nodig.

Hieronder een overzicht van de top 5 van meest genoemde aandachtspunten

<b>Mantelzorgers</b>	<b>Vrijwilligers</b>
Informatie	Relatie vrijwilligers - professionele zorg
Hulp bij bijv. administratie, regelen, huishouden, boodschappen doen	Respect en waardering
Flexibele opvang (oa respijtzorg)	Scholing en begeleiding
Wat als ik het niet meer kan	Minder bureaucratie
Waardering	Goede match vraag en aanbod

De aandachtspunten hebben een vertaling gekregen in de acties van de toekomstagenda. De toekomstagenda gaat ook in op de ontwikkelingen en bewegingen die momenteel plaatsvinden in het sociale veld. Op verzoek van de gemeenten regio Maastricht-Heuvelland heeft Movisie (landelijk kennisinstituut voor de aanpak van sociale vraagstukken) een rapport: "De toekomst van mantelzorgondersteuning in de regio Maastricht-Heuvelland" opgesteld. Movisie stelt in dit rapport een aantal stappen voor die gemeenten en organisaties samen kunnen zetten. Ze stellen tevens een verandertraject voor volgens de methodiek van Waarderend Organiseren. Het rapport van Movisie is besproken in het portefeuillehoudersoverleg Regio Maastricht-Heuvelland. Zij hebben gevraagd om een nadere uitwerking van de stappen die in het rapport zijn genoemd. Deze uitwerking zal in september/oktober aan de portefeuillehouders worden voorgelegd.

#### Jaarlijkse blijk van waardering

Onderdeel van het beleid voor informele zorg en ondersteuning is het onderwerp "mantelzorgcompliment/waardering". Tot 1 januari 2015 was dit een taak van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB kende hiervoor de regeling 'mantelzorgcompliment'.

De volgende criteria waren van toepassing om in aanmerking te komen voor deze regeling:

- een indicatie voor AWBZ-zorg aan huis, afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of Bureau Jeugdzorg,
- deze indicatie is geldig voor minimaal 53 weken (371 dagen) en is afgegeven op of na 1 augustus 2009.



Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor het ondersteunen en waarderen van mantelzorgers. De aanleiding voor het beleggen van deze taak bij gemeenten is dat als gevolg van de hervorming van de langdurige zorg, de grondslag van de huidige landelijke regeling voor het mantelzorgcompliment – de langdurige extramurale indicatie van het CIZ is komen te vervallen. Het beleggen van deze taak op gemeentelijk niveau maakt het mogelijk dat gemeenten mantelzorgers kunnen waarderen op een manier die aansluit bij de lokale behoeften van mantelzorgers en de lokale mogelijkheden voor ondersteuning.

Conform artikel 20 van de verordening Wmo 2015, gemeente Maastricht bepaalt het college bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat en stelt de criteria hiervoor vast. Twee vragen moeten worden beantwoord:

1. Wordt de waardering beschikbaar gesteld voor een brede groep mantelzorgers of wordt er gedifferentieerd per categorie mantelzorgers binnen de brede groep mantelzorg?
2. Bestaat de waardering uit een financiële tegemoetkoming of een voorziening in natura?

Aan de hand van een vijftal scenario's gebaseerd op voorbeelden uit het land is in de stadsronde van 26 mei jl. met raadsleden en leden van de Wmo raad gebrainstormd over mogelijke criteria voor het mantelzorgcompliment. Als uitkomst van de stadsronde wordt voorgesteld om 2015 te zien als overgangsjaar: zorgvragers die in 2014 een aanvraagformulier van de Sociale verzekeringsbank hebben ontvangen kunnen ook in 2015 een aanvraag indienen bij de gemeente Maastricht.

De volgende criteria zijn als artikel 36 toegevoegd aan het besluit: "maatschappelijke ondersteuning 2015":

1. Een zorgvrager die in 2014 een aanvraagformulier van de SVB heeft ontvangen kan in 2015 een mantelzorgwaardering aanvragen bij de gemeente Maastricht.
2. De zorgvrager die een mantelzorgwaardering aanvraagt is woonachtig in de gemeente Maastricht.
3. Voor het indienen van de aanvraag maakt de zorgvrager gebruik van het aanvraagformulier van de gemeente Maastricht.
4. De aanvraag voor een mantelzorgwaardering gemeente Maastricht 2015 dient uiterlijk op 1 november 2015 te zijn ontvangen door het college van burgemeester en wethouders van Maastricht
5. De mantelzorgwaardering gemeente Maastricht 2015 bedraagt € 200,- voor maximaal één mantelzorger per zorgvrager.

In 2014 heeft de SVB 3.777 personen in Maastricht aangeschreven in het kader van de jaarlijkse mantelzorgwaardering. Deze mensen ontvangen, na vaststelling van de criteria voor 2015 door uw college, een aanvraagformulier van de gemeente Maastricht. Communicatie richting doelgroep gebeurt op actieve wijze vanwege de korte indientermijn. Tot uiterlijk 1 november 2015 kunnen zij een aanvraag indienen bij de gemeente Maastricht/Sociale Zaken.

Het voorstel heeft tot gevolg dat in 2015 geen nieuwe cliënten in aanmerking komen voor een mantelzorgcompliment. Overall beeld uit de stadsronde was dat men het moeilijk vond om te bepalen wie nu een waardering zou moeten krijgen. De voorkeur ging daarom uit naar een variant waar 2015 als een overgangsjaar wordt beschouwd, waarbij de groep van 2014 de waardering opnieuw zou kunnen aanvragen. Voor 2016 wordt voorgesteld samen met mantelzorgers te onderzoeken wie in de toekomst een waardering zou moeten krijgen en in welke vorm. Het overgangsjaar biedt de mogelijkheid om meer zicht te krijgen op de doelgroep die voorheen in aanmerking kwam voor een mantelzorgcompliment. Dit inzicht kan gebruikt worden voor het formuleren van de criteria voor 2016. De resultaten van de gesprekken met de mantelzorgers zullen in een stadsronde met betrokkenen begin 2016 worden besproken.



#### 4. Duurzaamheid en gezondheid.

Ondersteuning van mantelzorgers en zorgontvangers levert een bijdrage aan het langer zelfstandig kunnen wonen van mensen en het minder snel een beroep doen op ondersteuning en zorg.

#### 6. Personeel & Organisatie.

De uitvoering van de mantelzorgwaardering is in handen van Sociale Zaken. Aangezien het een overgangsjaar betreft zijn er geen structurele personele/organisatorische gevolgen.

#### 6. Informatie en automatisering.

Nvt

#### 7. (Duurzame) aanbestedingen.

Nvt

#### 8. Beheersparagraaf IBOR.

Nvt

#### 9. Financiën

De ondersteuning en waardering van mantelzorgers/informele zorg wordt binnen de budgettaire kaders voor de Wmo uitgevoerd. De acties voortkomend uit de toekomstagenda worden uit de reguliere Wmo-budgetten gefinancierd. Het gaat daarbij om:

1. reguliere budgetten voor algemene voorzieningen specifiek ter ondersteuning en waardering van mantelzorgers, die in onze begroting zijn opgenomen.
2. reguliere budgetten voor maatwerkvoorzieningen die (mede) bedoeld zijn voor ondersteuning van mantelzorgers, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, dagbesteding en vervoer en kortdurend verblijf. Afhankelijk van tijdstip van overheveling zijn deze middelen deels beschikbaar sinds 2007 (bijvoorbeeld HH en vervoer) en deels beschikbaar sinds 2015 (dagbesteding en kortdurend verblijf).
3. reguliere budgetten voor maatwerkvoorzieningen: ten behoeve van vernieuwing van aanbod is bij instellingen 5% afgeroomd.
4. extra rijksmiddelen ter versterking van de rol van mantelzorgers en vrijwilligers: bij de ondersteuning van mensen in de eigen omgeving en ten behoeve van de waardering van mantelzorgers ontvangen gemeenten vanaf 2015 extra middelen, die eveneens onderdeel van het Wmo budget uitmaken. In 2015 is dit een bedrag van € 653.000,- In de daarop volgende jaren stijgt dit budget met naar schatting 40%.

Verwachte kosten voor de mantelzorgwaardering:

- 75% (inschatting SVB) x 3777 x € 200	= € 566.600,-
- Kosten uitvoering maatregel:	= € 25.000,-

Te dekken uit:

Budget Wmo/Mantelzorgondersteuning: 570053801

Mocht het aantal aanvragen hoger uitkomen dan ingeschat door de SVB dan zal een eventuele overschrijding van het budget worden gedekt uit programma 5/6/Wmo.



#### 10. Voorstel.

1. Instemmen met het voorleggen van de concept notitie: "regionale toekomstagenda Maastricht-Heuvelland, Informele ondersteuning en zorg" aan de adviesraden van de gemeente Maastricht.
2. Vaststellen het gewijzigd besluit: "maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht 2015", versie 2, per 1 augustus 2015 onder gelijktijdige intrekking van het besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht 2015, versie 1.
3. Instemmen met bijgevoegde raadsinformatiebrief over de mantelzorgwaardering 2015.

#### 11. Vervolg / Planning.

Toekomstagenda:

- De concept notitie: "toekomstagenda informele zorg en ondersteuning" voorleggen aan de adviesraden na instemming College van BenW op 7 juli as.
- Mogelijkheid tot advies tot 21 augustus 2015.
- Het geëvalueerde advies verwerken in de notitie en ter vaststelling aan het College aanbieden.
- Speerpunten uit de notitie opnemen in het beleids/ontwikkelplan Wmo 2016 ev.

Criteria mantelzorgwaardering:

- Vaststellen van het gewijzigd besluit: "maatschappelijke ondersteuning 2015" op 7 juli a.s.
- Ingangsdatum van het gewijzigd besluit: "maatschappelijke ondersteuning 2015" op 1 augustus 2015.
- Versturen brief met aanvraagformulier eind juli 2015.
- Mogelijkheid tot indienen van de aanvraag tot uiterlijk 1 november 2015.
- Uitkering mantelzorgwaardering uiterlijk december 2015.
- Gesprekken mantelzorgers aangaande mantelzorgwaardering 2016 in najaar 2015.
- Stadsronde mantelzorgwaardering 2016 ev begin 2016.
- Collegevoorstel mantelzorgwaardering 2016 ev uiterlijk april 2016

# Samen kunnen we het Zelf



Regionale toekomstagenda  
Maastricht-Heuvelland

Informele ondersteuning en zorg



# Samen kunnen we het Zelf

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Begripsbepaling .....	4
3. Context .....	5 .. 6
4. Enkele gegevens .....	7 .. 8
5. Resultaten gesprekken .....	9
6. Op de agenda .....	10 ... 11 ... 12 ... 13 ... 14 .. 15
7. Verschuivend landschap .....	16
8. Het vervolg .....	17
Bijlagen.....	18 ... 19 ... 20 ... 21 .. 22



# Samen kunnen we het Zelf

## 1. Inleiding

Op 1 januari 2015 zijn in het sociale domein (Awbz/Wmo, Jeugdhulp, Participatiewet) meerdere nieuwe taken naar de gemeenten overgeheveld. Dit met als doel betere en thuisnabije ondersteuning te kunnen organiseren zodat burgers langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en meer kunnen participeren in de maatschappij. Deze gewijzigde context vanaf 1 januari 2015 is de aanleiding voor het opstellen van een toekomstagenda “informele ondersteuning en zorg”. De toekomstagenda is een eerste stap in de totale beweging die we moeten maken op het gebied van informele ondersteuning en zorg. De agendapunten uit deze toekomstagenda zullen worden ingebed in het nieuwe wmo beleidsplan.

De agenda beschrijft een aantal speerpunten en acties voor 2015-2016 en zijn tot stand gekomen op basis van gesprekken met mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Centrale vragen tijdens de gesprekken waren: “wat heeft u nodig om uw taak goed uit te kunnen voeren en welke acties zijn daarvoor nodig”?



Bij een aantal huisartspraktijken in de regio Maastricht-Heuvelland en de wijkservicepunten in Maastricht hebben burgers een bericht achter kunnen laten over wat zij belangrijk vinden als het gaat over informele zorg. In de zogenaamde EVI panels hebben uitvoerders, cliëntenraden en bestuurders gesproken over dit thema en teruggekeken op de afgelopen periode van invoering. Er is een mini conferentie “verbonden door informele zorg” georganiseerd waarbij bestuurders, raadsleden en vooral professionals met elkaar in gesprek zijn gegaan over mogelijke acties voor: de informele zorg in het keukentafelgesprek, de kracht van informele ontmoetingen, wat als ik het niet meer kan en de vrijwilliger en zelfregie.

De uitkomsten van deze gesprekken zijn zoveel mogelijk vertaald in deze eerste toekomstagenda.

Verder in deze toekomstagenda: begripsbepaling, context, enkele gegevens, resultaatgegevens naar aanleiding van gehouden gesprekken, verschuivend landschap en het vervolg.







# Samen kunnen we het Zelf

## 2. BEGRIPSBEPALING

### 2.1 *Wat is mantelzorg?*

Mantelzorg is langdurige, onbetaalde zorg voor een hulpbehoevend familielid, buur, kennis, vriend. Men zorgt niet als beroepskracht of als vrijwilliger, maar vanwege de relatie met de zorgvrager. Het is geen weloverwogen keuze, men rolt er als het ware in.

Mantelzorg kan allerlei vormen van zorg/hulp omvatten, zoals huishoudelijke hulp, praktische steun, verzorging, verpleging, begeleiding, emotionele steun, toezicht.

### 2.2 *Wat is vrijwilligerswerk?*

Vrijwilligers verrichten hun werkzaamheden onverplicht en onbetaald ten behoeve van (onbekende) anderen, in georganiseerd verband. Vrijwilligerswerk is een bewuste keuze. Ze bepalen zelf hoeveel tijd ze willen besteden en de aard van werkzaamheden. Het wordt vaak als ontspanning ervaren.

### 2.3 *Wat is informele ondersteuning en zorg?*

Informele ondersteuning en zorg heeft betrekking op al die mensen die van betekenis zijn voor een hulpvrager zonder daarvoor beroepsmatig te worden betaald. De ondersteuning en zorg is onder te verdelen in gebruikelijke zorg, zelfhulp, mantelzorg en ondersteuning en zorg door vrijwilligers.



# Samen kunnen we het Zelf

## 3. Context

Informele ondersteuning en zorg is onlosmakelijk verbonden met gezondheid. Het heeft altijd te maken met **de gezondheid** van degene waarvoor wordt gezorgd. Als we het over informele ondersteuning en zorg hebben dan lijkt het zich per definitie altijd te bevinden in een speelveld van ziekten, beperkingen of, kommer en kwel. Mantelzorgers en vrijwilligers zien dat vaak niet zo. Zij vinden het niet meer dan normaal dat ze voor een ander zorgen. Het geeft vaak voldoening om dat te doen. En ja soms is het zwaar, in een aantal gevallen is het loodzwaar. Deze mensen zorgen of helpen elkaar gewoon uit genegenheid of liefde. De wereld van definities als gebruikelijke, - mantel of - informele zorg bestaat niet voor hen. Dit maakt het onder de aandacht brengen van deze thema's lastig. En dat terwijl de vraag naar informele ondersteuning en zorg vanwege demografische, sociaal economische en culturele ontwikkelingen en de ontwikkelingen in het hele werkveld van zorg en ondersteuning alleen nog maar zal toenemen. Meer bewustzijn en begrip voor dit thema in de samenleving is dan ook absoluut noodzakelijk.

Daar waar mogelijk regelen mensen zelf hulp en steun bij familie, vrienden of buren. Het sluit aan bij de visie van Huber<sup>1</sup> dat niet alleen ziekten, gebreken of afwijkingen bepalen hoe ziek of gezond iemand is, maar ook de veerkracht en het vermogen om de regie over ons leven te blijven voeren. Dat betekent dat we moeten investeren in de ondersteuning die juist daarop is gericht. Welke ondersteuning iemand moet hebben verschilt per individu. Dat maakt dat er verschillende flexibele vormen van informele en/of formele ondersteuning beschikbaar moet zijn. Deze ondersteuning moet goed aansluiten op de gevarieerde behoeften van de mantelzorger, vrijwilliger en de zorgvrager. Maatwerk is nodig om ondersteuning te bieden aan die veerkracht en eigen regie. Vanuit **de wmo 2015, jeugd en - participatiewet** hebben gemeenten de mogelijkheid deze ondersteuning, daar waar burgers, mantelzorgers en vrijwilligers daartoe zelf niet in staat zijn het informeel danwel formeel, dichtbij en in de thuissituatie te organiseren.

<sup>1</sup> M.Huber, proefschrift 'Towards a new, dynamic concept of Health. Its operationalisation and use in public health and healthcare, and in evaluating health effects of food', 2014





# Samen kunnen we het Zelf

Vaak is er sprake van langdurige zorg. Gemeenten en zorgverzekeraars (vanuit *de wet langdurige zorg*) zijn dan gezamenlijk verantwoordelijk voor **samenhangende ondersteuning en zorg**: de gemeente vanuit de sociale invalshoek en de zorgverzekeraar vanuit de medische hoek. Om goede zorg en ondersteuning te kunnen realiseren is samenwerking nodig. Mantelzorgers, vrijwilligers en professionals kunnen elkaar versterken en optimaal bijdragen aan de versterking van de veerkracht van mensen en het zelfoplossend vermogen. Ieder vanuit een eigen invalshoek. Door goede afstemming kan het welbevinden en de zelfredzaamheid van de hulp/zorgvrager worden vergroot. Met de juiste ondersteuning en begeleiding kunnen mantelzorgers en vrijwilligers hun inzet beter volhouden en kan overbelasting worden voorkomen.





## 4. Enkele gegevens

Percentage mensen dat mantelzorg geeft

	19 - 64jr	65>
Eijsden–Margraten	14	12
Gulpen-Wittem	13	11
Maastricht	11	12
Meerssen	13	10
Vaals	11	12
Valkenburg	13	12
Zuid Limburg	11	12

Bron: lokaal rapport, VTV, 2014

Percentage mensen dat vrijwilligerswerk verricht

	19 - 64jr	65>
Eijsden–Margraten	30	30
Gulpen-Wittem	29	29
Maastricht	23	24
Meerssen	24	30
Vaals	25	23
Valkenburg	23	27
Zuid Limburg	23	24

Bron: lokaal rapport, VTV, 2014





# Samen kunnen we het Zelf

Percentage 19-64jarigen dat taken combineert met werk

	vrijwilligerswerk	Mantelzorg
Eijsden–Margraten	31	13
Gulpen-Wittem	28	13
Maastricht	20	12
Meerssen	23	12
Vaals	22	11
Valkenburg	23	12
Zuid Limburg	21	12

Bron: lokaal rapport, VTV, 2014

Aantal mensen dat in 2012 en 2013 mantelzorgcompliment heeft ontvangen

Gemeente	Aantallen 2012	Aantallen 2013
Eijsden-Margraten	557	615
Gulpen-Wittem	369	387
Maastricht	3.157	3.369
Meerssen	446	497
Vaals	213	232
Valkenburg	433	460
Zuid Limburg	5.175	5.560

Bron: lokaal rapport, VTV, 2014





# Samen kunnen we het Zelf

## 5. Resultaten gesprekken mantelzorgers, vrijwilligers en professionals

De afgelopen periode zijn gesprekken gevoerd met mantelzorgers en vrijwilligers over de vraag wat heeft u nodig om uw taak goed uit te kunnen voeren. Hieronder een overzicht van de top 5 van meest genoemde aandachtspunten.

### Top 5

Mantelzorgers	Vrijwilligers
Informatie	Relatie vrijwilligers - professionele zorg
Hulp bij bijv. administratie, regelen, huishouden, boodschappen doen	Respect en waardering
Flexibele opvang	Scholing en begeleiding
Wat als ik het niet meer kan	Minder bureaucratie
Waardering	Goede match vraag en aanbod

In de bijlagen 1 en 2 zijn tevens de verslagen toegevoegd van de EVI panels (thema informele zorg) en de mini conferentie “verbonden door informele zorg”.



# Samen kunnen we het Zelf

## 6. Op de agenda

Met deze toekomstagenda willen de gemeenten regio Maastricht-Heuvelland:

1. meer bewustzijn creëren in de gemeenten voor het thema “ informele zorg”.
2. initiatieven vanuit de samenleving en vanuit lokale ondernemers op het gebied van mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk stimuleren, ondersteunen en faciliteren.
3. het bereik onder mantelzorgers en vrijwilligers vergroten en passende ondersteuning bieden.
4. meer erkenning waardering voor mantelzorgers.
5. meer erkenning voor vrijwilligers en de samenwerking tussen formele en informele zorg nader uitwerken.
6. mantelzorgers ontlasten doordat ze gebruik kunnen maken van verschillende vormen van respijtzorgvoorzieningen





# Samen kunnen we het Zelf

## Agendapunt 1: Bewustzijn voor thema “informele zorg”

De samenleving is nog onvoldoende ingericht op mantelzorg en vrijwilligerswerk. Als we willen dat mantelzorgers en vrijwilligers op eigen wijze kunnen zorgen voor een ander en dat kunnen doen op een manier die goed bij het eigen leven past dan is hiervoor meer bewustzijn, begrip en actie nodig in de gemeenten regio Maastricht-Heuvelland.

### *Acties*

1. In 2016 worden in de verschillende gemeenten succesverhalen geïnventariseerd van o.a. werkgevers, onderwijs, huisartsen, zorg en welzijnsorganisaties in de verschillende gemeenten die investeren in mantelzorgers en zorgvrijwilligers.
2. Deze succesverhalen worden op de websites van de gemeenten en op de website van het sociaal domein Maastricht-Heuvelland gedeeld.
3. Samen met mantelzorgers, vrijwilligers en lokale partijen wordt in het najaar 2015/begin 2016 een gezamenlijk toekomstbeeld geformuleerd ten aanzien van de mantelzorgondersteuning in ZZL.
4. Op basis van dit toekomstbeeld wordt begin 2016 een implementatieplan opgesteld. De implementatie is uiterlijk eind 2017 gerealiseerd.







# Samen kunnen we het Zelf

## Agendapunt 2: Burgerinitiatieven voor de versterking van mantelzorgers en vrijwilligers

*Het op eigen wijze kunnen zorgen voor een ander, op een manier die goed bij het eigen leven past vraagt de beschikbaarheid van een mix aan informele en formele ondersteuning in de directe nabijheid. De nabijheid van informele hulp en steunstructuren maakt dat snel hulp en ondersteuning georganiseerd kan worden zonder tussenkomst van de overheid.*

### **Acties:**

1. De gemeenten regio Maastricht-Heuvelland stimuleren en faciliteren informele steunnetwerken, initiatieven voor laagdrempelige ontmoetingsgelegenheden gericht op het versterken van mantelzorgers en vrijwilligers.
2. In Maastricht wordt het bereik voor de website wehelpen.nl vergroot. Onderzocht wordt of er bij organisaties in het Heuvelland belangstelling is voor: deelname aan de website wehelpen.nl of digitale alternatieven voor het matchen van vraag en aanbod.





# Samen kunnen we het Zelf

## Agendapunt 3: Mantelzorgers en vrijwilligers bereiken en passende ondersteuning bieden

*Gemeenten regio Maastricht-Heuvelland willen burgers zoveel mogelijk op de natuurlijke plekken bereiken daar waar dat nodig is. Enerzijds om het maatwerk te kunnen leveren en anderzijds om ten aanzien van vrijwilligers nieuw potentieel aan te kunnen boren.*

### Acties:

1. In de gemeenten is laagdrempelig, snel de juiste informatie, advies en (emotionele) ondersteuning te krijgen. Daarbij wordt gericht gekeken naar het type mantelzorger en de voorzieningen waar mantelzorgers gebruik van maken (bijvoorbeeld de huisarts, het onderwijs, een buurtcentrum, een sociaal team of het wmo/jeugd loket enz).
2. In overleg met deze voorzieningen zal gerichte ondersteuning plaatsvinden onder andere door middel van informatiemateriaal en/of deskundigheidsbevordering.
3. In 2016 wordt een netwerkbijeenkomst georganiseerd voor vrijwilligersorganisaties in de regio Maastricht-Heuvelland met als doel ontmoeting, kennismaking en informatie delen. Aan de hand van deze bijeenkomst wordt bekeken in hoeverre er animo is voor een meer regionaal platform om kennis en ervaringen te delen.
4. Onderzocht wordt op welke wijze de beschikbare digitale informatie beter kan aansluiten op de behoeften van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. In alle gemeenten is de positie van de mantelzorger geïntegreerd in het proces van vraagverheldering bij de toegang en professionele zorg en -welzijnspartijen.
6. Tijdens het keukentafelgesprek is aandacht voor de inzet van een vroegtijdige mix van formele en informele ondersteuning en zorg (zoals bijvoorbeeld (vrijwillige) respijtzorg, behoud van dagbesteding, flexibele, inzetbare, aanvullende hulp in huis).
7. Zorgaanbieders voeren actief beleid en innovaties om de cliënt en de mantelzorger centraal te stellen. Ze voeren gericht beleid en leggen verbindingen met de informele zorg” Deze voorwaarden worden meegenomen in de basis (kwaliteits) criteria.
8. In 2016 wordt onderzocht in hoeverre meer ruimte gegeven kan worden aan mantelzorgers om daadwerkelijk op eigen wijze de ondersteuning te organiseren bijvoorbeeld door diensten zelf in te kopen.





# Samen kunnen we het Zelf

## Agendapunt 4: Erkenning en waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers

*Mantelzorgers zijn van onschatbare waarde. En in onze samenleving kunnen we niet zonder de inzet en het enthousiasme van gemotiveerde vrijwilligers. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn van grote betekenis voor de kwaliteit van leven van cliënten. We moeten er echter voor waken dat we te gemakkelijk over hun inzet denken. Erkenning en waardering is daarom van belang.*

### **Acties:**

1. De concrete invulling van het mantelzorgcompliment in de gemeenten regio Maastricht-Heuvelland wordt lokaal bepaald en uiterlijk september 2015 door de afzonderlijke colleges van BenW vastgesteld. Conform verordening moeten de colleges in een nadere regeling bepalen welke mantelzorgers in aanmerking komen voor een blijk van waardering, wat de inhoud is van de waardering en op welke wijze het beschikbare budget wordt aangewend hetzij financieel danwel materieel. Uitgangspunt is tevens dat de regeling geen bureaucratie met zich meebrengt voor de burger.
2. Vrijwilligers onderscheiden zich van beroepskrachten en zijn geen communicerende vaten. Het bewaken van grenzen is een belangrijk thema. In de ontwikkeltafel prijs/prestatie wordt uitgewerkt welke minimale handelingen we van zorgaanbieders mogen worden verwacht. Tevens worden ontwikkelingen of experimenten op dit gebied nauwlettend gevolgd. Te denken valt aan het project: “versterking van de informele zorg” van onder andere de Levantogroep. Dit project onderzoekt welke taken en activiteiten uitgevoerd worden of zouden moeten worden door arbeidsorganisaties van zorg en aan welke eisen de uitvoering zou moeten voldoen in termen van professionaliteit en andere wettelijke eisen, zoals privacy, aansprakelijkheid.
3. Gemeenten regio Maastricht – Heuvelland onderzoeken de mogelijkheid tot het laten vervallen van een tegenprestatie bij mensen in bijstandssituaties die mantelzorg verrichten of vrijwilligers werk doen.





# Samen kunnen we het Zelf

## Agendapunt 5: Voorkomen overbelasting mantelzorgers

*Zorg voor een naaste kan zeer intensief zijn. Daarom hebben mantelzorgers af en toe vrije tijd nodig. Dat voorkomt overbelasting en maakt dat mantelzorger de zorg langer vol kan houden. Door goede ondersteuning wordt de draagkracht van de mantelzorger in stand gehouden of vergroot en de draaglast verminderd.*

### **Acties:**

1. De gemeenten nemen het initiatief om samen met betrokken partners te komen tot een gezamenlijke werkwijze voor herkennen, signaleren en doorverwijzen als er sprake is van dreigende overbelasting of ontspoorde zorg. In het laatste geval in relatie met Veilig Thuis.
2. De gemeenten dragen samen met de zorg- en welzijnsinstellingen en de individuele mantelzorgers in de gemeente zorg voor een op behoefte gericht aanbod van respijtzorg. Dat kan gaan om bestaande voorzieningen, maar ook om nieuwe innovatieve voorzieningen. Het kan gaan om respijtzorg aan huis of buitenshuis, door professionals en/of door vrijwilligers. Bij respijtzorg kan gedacht worden aan thuisopvang/-begeleiding, dagopvang (verzorging en behandeling), maar ook aan logeeropvang (logeergezinnen, zorgboerderijen, oppas aan huis) en vakanties. (zorgvrijwilligers, nachtvrijwilligers, pool van vrijwilligers voor acute hulp en logeeradressen)
3. Via de bestaande infrastructuur voor zorg en welzijn wordt de inzet van nachtvrijwilligers voor mantelzorgers van mensen met dementie en de inzet van pool van vrijwilligers voor acute hulp mogelijk gemaakt.





# Samen kunnen we het Zelf

## 7. Verschuivend landschap

Door de transitie en transformatie van zorg en welzijn zullen panelen de komende periode gaan verschuiven. We spreken mensen meer aan op eigen kracht en het sociale netwerk. De ondersteuning en zorg (zoals bijvoorbeeld lotgenotencontacten en dagactiviteiten) wordt veel meer dichtbij georganiseerd en er is sprake van meer maatwerk. Informele zorg is in beeld bij lokale partners.

De ontwikkeling is gaande dat professionals en vrijwilligers die in zorgsituaties bij mensen thuis komen, oog (zouden moeten) hebben voor zowel de cliënt als de mantelzorger. Op deze manier kan met hen worden samengewerkt in de zorg en ondersteuning van de cliënt. Of kan de mantelzorgers desgewenst worden ondersteund of adequaat doorverwezen. Dat betekent voor zorg- en welzijnsorganisaties en hun professionals dat zij meer dan zij voorheen gewend waren moeten aansluiten bij de leefwereld en de behoeften van cliënten en mantelzorgers. Dat vraagt veranderingen op de werkvloer, in het management en beleid/strategie.

Gemeenten hebben met de nieuwe Wmo 2015 meer verantwoordelijkheden gekregen als het gaat om de zorg en ondersteuning voor mantelzorgers. De afgelopen jaren werden mantelzorgers met name ondersteund vanuit het Steunpunt mantelzorg, in de vorm van direct contact, - individueel én collectief, door professionals én door vrijwilligers. De eerder genoemde veranderingen vragen zowel bij de gemeente als bij organisaties een andere manier van doen en denken. Het vraagt tevens een investering van betrokken partijen in de onderlinge samenwerking.

Onderdeel van de toekomstige mantelzorgondersteuning is een gezamenlijke, integrale manier van ondersteuning door alle vrijwilligers en professionals die 'op één of andere manier' in zorgsituaties hun werk doen. Deze integrale benadering vraagt om een aanpak voor de toekomst die uitgaat van een gedragen werkwijze.





# Samen kunnen we het Zelf

## 8. Het vervolg

De gemeenten vinden het belangrijk om direct contact met mantelzorgers en vrijwilligers te onderhouden. Met de mantelzorgers en vrijwilligers die betrokken zijn bij de voorbereidingen voor deze toekomstagenda is afgesproken dat het eindresultaat in het najaar wordt teruggekoppeld. Via de bestaande kanalen zal regelmatig met mantelzorgers en vrijwilligers contact onderhouden worden, bijvoorbeeld voor het bespreken van knelpunten in de uitvoering van het beleid of het tegengaan van bureaucratie of regeldruk.

Het maken van plannen en benoemen van resultaten is één, maar er moet ook gekeken worden of de resultaten daadwerkelijk worden behaald. Voor de monitoring sluiten we aan bij de brede monitoring voor het sociale domein.

De gemeenten gaan aan de slag met de agendapunten. Zoals al gezegd het veld is behoorlijk in beweging. De uitvoering van de agendapunten zullen zeker leiden tot nieuwe inzichten en daarmee ook tot nieuwe agendapunten. Daarmee zal ook deze agenda met het veld in beweging blijven. De punten uit deze agenda worden ingebed in het nieuwe wmo beleidsplan.

Conform adviesrapport Movisie gaat een kernteam aan de slag met de voorbereidingen ten behoeve van het toekomstbeeld. De ex AWBZ vrijwilligersorganisaties zullen hierin worden meegenomen.





# Samen kunnen we het Zelf

## Bijlage 1.

Verslag mini conferentie “verbonden door informele zorg”  
15 april 2015

Ruim 120 bestuurders, raadsleden, professionals, vrijwilligers en mantelzorgers uit de regio Maastricht-Heuvelland namen woensdag 15 april jl deel aan de mini conferentie “verbonden door informele zorg” in het Apple Park te Maastricht.

Deze mini conferentie maakte onderdeel uit van het participatietraject voor de speerpuntennotitie “informele zorg” voor de regio Maastricht-Heuvelland.

En was vooral gericht op het vinden en zoeken van de verbinding. De grote opkomst liet zien hoe iedereen vanuit zijn eigen invalshoek betrokken is bij dit thema en de verbinding wil opzoeken voor mantelzorgers en/of vrijwilligers.



Na het welkomstwoord van wethouder Jack Gerats van Maastricht was het woord aan Machteld Huber<sup>2</sup>. Zij schetste de ontwikkelingen van het concept gezondheid en presenteerde haar, inmiddels breed gedragen, concept van “positieve gezondheid”. Als advies gaf zij mee: “neem gezondheid niet als doel op zich, maar als middel.... namelijk opdat iemand ‘zijn/haar ding kan doen’”. Mooi om te zien dat de sociale en medische werelden elkaar steeds dichter naderen.

<sup>2</sup> Arts onderzoeker Voedingskwaliteit & Gezondheid aan het Louis Bolk Instituut





# Samen kunnen we het Zelf

## Bijlage 1 (vervolg)

Daarna presenteerde Marijke Mooren, beleidsmedewerker bij de gemeente Maastricht, de 5 meest genoemde aandachtspunten van mantelzorgers en vrijwilligers.

Mantelzorgers	Vrijwilligers
1. Informatie	1. Relatie vrijwilligers - professionele zorg
2. Hulp bij bijv. administratie, regelen, huishouden, boodschappen doen	2. Respect en waardering
3. Flexibele opvang	3. Scholing en begeleiding
4. Wat als ik het niet meer kan	4. Minder bureaucratie
5. Waardering	5. Goede match vraag en aanbod

Na de pauze ging iedereen in 4 verbindingssessies uiteen. De volgende conclusies zijn uit deze sessies naar voren gekomen.

### *Verbindingssessie 1: informele zorg en het keukentafelgesprek*

- Wat is een keukentafelgesprek? Het gaat hier niet om een gezellig kopje koffie drinken.
- Loket Wmo, Wlz en ZVW. Alles is nieuw, hoe vinden mensen de weg?
- Hoe bereiken en vertrouwen professionals elkaar meer bijv wijkverpleegkundigen en wmo consulenten
- Van onderop samenwerken







# Samen kunnen we het Zelf

## Bijlage 1 (vervolg)

### *Verbindingssessie 2: de kracht van informele ontmoetingen*

- In de gemeenten gebeurt al veel aan informele ontmoeting. Bijvoorbeeld: care2dance, blije burendag.
- Iedereen onderschrijft het belang van vrijwilligers en familiedeskundigen. Niet de systeem maar de -leefwereld moet centraal staan. Vrijwilliger en professional kunnen elkaar aanvullen.
- De verschuiving van de formele naar de informele zorg is niet van de een op de andere dag geregeld.
- Oplossingen kunnen per gemeenschap verschillen.

### *Verbindingssessie 3: wat als ik het niet meer kan?*

- Altijd uitgaan van de mantelzorger zelf, wat is een mogelijke oplossing.
- De mantelzorger wil duidelijkheid over waar kan ik wat vinden, wil niet altijd hoeven te denken en moet zijn vraag ergens kunnen neerleggen.
- Rekening houden met het feit dat een mantelzorger ook een veranderingsproces doormaakt.

### *Verbindingssessie 4: de vrijwilliger en zelfregie*

- Zelfregie gaat uit van wensen en mogelijkheden, je bepaalt zelf wat je we/niet wilt.
- Niet elke vrijwilliger kan en/of wil dat.
- Vrijwilligers die niet willen moeten we vooral ook niet dwingen.
- Vrijwilligers die wel willen coaching en scholing aanbieden.



Zorg/hulpvrager ← Vrijwilliger ← Vrijwilligerscoach/coördinator ← Ondersteuner bijv vanuit welzijnsorganisaties



20





# Samen kunnen we het Zelf

## Bijlage 2.

Verlag EVI panel uitvoerenden gedeelte “MANTELZORG EN INFORMELE ZORG” (26.03.2015)

- **Signaleren en mantelzorgondersteuning**

- o Mantelzorgers durven vaak niet om hulp te vragen. In de aanpak is het beschikken over mogelijkheden om dit te doorbreken dus belangrijk. Belangrijk daarbij is niet te belerend of bevoogdend over te komen.
- o ook in het geval van mantelzorg is er toch vaak contact met professionals. Van huisarts tot ..... Zij kunnen allen signaleren en doorverwijzen.
- o Mantelzorgers verliezen vaak hun eigen netwerk doordat ze zo druk zijn met mantelzorgtaken. In combinatie met vraagverlegenheid is het belangrijk hier op in te spelen.
- o Ook als er naast de mantelzorger andere vormen van zorg en ondersteuning worden ingezet, blijft de mantelzorger meestal in beeld en betrokken. De brug tss formeel en informeel is van belang. Zij moeten elkaar vertrouwen.

- **Respijtzorg**

- o Binnen de huidige werkwijze, die de protocollen uit de AWBZ loslaat is het mogelijk de maatwerkvoorziening als respijtzorg in te zetten. Dat is ook van belang om mantelzorgers, al dan niet tijdelijk, te kunnen ondersteunen, zodat zij het langer en beter volhouden.
- o Respijtzorg kan ook door zorgvrijwilligers geboden worden. De werving van zorgvrijwilligers verdient aandacht. Screening is dan belangrijk, evenals scholing en training.
- o Zorgvrijwilligers kunnen ook gespecialiseerd zijn, gedacht kan hierbij worden aan zorgvrijwilligers voor psychiatrie.
- o De vraag is wat we bedoelen met respijtzorg. Drie aspecten zijn benoemd: zorg om mantelzorgers te ontlasten, zorg om mantelzorgers (tijdelijk) te vervangen, zorg om in afwezigheid van mantelzorgers toch in een netwerk te voorzien en daarmee mantelzorgtaken te kunnen vervullen.





# Samen kunnen we het Zelf

## Bijlage 2 (vervolg).

- o Ook als er naast de mantelzorger andere vormen van zorg en ondersteuning worden ingezet, blijft de mantelzorger meestal in beeld en betrokken. De brug tss formeel en informeel is van belang. Zij moeten elkaar vertrouwen.
- o Hoewel niet alle mogelijkheden van respijtzorg benoemd zijn, zijn de aanwezigen het erover eens dat hierin geïnvesteerd dient te worden.
- o Snelle beschikbaarheid van respijtzorg: het kan zijn dat er een acute noodsituatie ontstaat doordat een mantelzorger van het ene op het andere moment uitvalt. Respijtzorg moet dus indien nodig snel beschikbaar kunnen zijn.
- o Mentorschap, begeleiding van zorgvrijwilligers is een “voorwaarde, zonder welke niet”.

## Verlag EVI-panel 3 : Preventie, vroeg signalering, verbinding 0de en 1ste lijn (21-04-2015)

### 4 Verbinding 0de en 1ste lijn

Misschien is het duidelijker te spreken van verbinding tussen de informele zorg en de formele zorg.

Wanneer we de cliënt bezien in zijn integraliteit, dus vanuit zijn “systeem”( wat toch een van de uitgangspunten is van de transformatie in de zorg) , ligt een nauwe samenwerking tussen formele en informele zorg voor de hand.

Als een voorbeeld van denken vanuit het systeem van de cliënt –weliswaar in de relatie 2de lijns naar 1ste lijns gezondheidszorg- moge dienen het nu al hier en daar toegepaste spreekuur van de (ziekenhuis) specialist in de praktijk van de huisarts.

Voorop in de verbinding van formele en informele zorg moet als insteek het welbevinden van de zorgvrager staan en niet de mogelijke bezuinigingsslag die gemaakt kan worden door vervanging van de formele zorgverlener door de vrijwilliger.

Evenwel is het duidelijk dat er een probleem ligt aan de zijde van de formele zorgverlener, die soms de mantelzorger of vrijwilliger ziet als een ondeskundige bemoeial, die bovendien een bedreiging lijkt te gaan worden voor zijn/haar baan.

En hier ligt een belangrijke taak voor de gemeente om de positie van de informele zorg te versterken en tegelijk de achterdocht of vrees voor inadequate behandeling van de patiënt bij de formele zorgverlener weg te nemen.

Het veelvuldig met de mond beleden “koesteren” van vrijwilligers en mantelzorgers moet in de realiteit van elke dag materieel gestalte krijgen.

