

Stein

Hoe ontwerpen we een kompas voor mantelzorgers?



Lokale praktijk

Stein

Positief Kernthema

Op eigen kracht, samen sterk

Ontwerpvrage

Hoe ontwerpen we een kompas voor mantelzorgers?



Lokale kennisrugzak

Deze kennisrugzak is gemaakt in het kader van In voor mantelzorg-thuis. Binnen dit programma zijn 11 lokale lerende praktijken aan de slag gegaan om de samenwerking met en voor mantelzorgers te verbeteren. Hiervoor is per praktijk een positief kernthema geformuleerd: waar willen we meer van? Vervolgens zijn hierbij ontwerp vragen bedacht die bijdragen aan het realiseren van het positieve kernthema. In experimenten gaan de praktijken vervolgens aan de slag met deze ontwerp vraag. Om dit goed voorbereid te kunnen doen, zijn kennisrugzakken gemaakt. Ze bevatten lokale en landelijke kennis, tools en praktijkvoorbeelden die kunnen bijdragen aan het realiseren van de ontwerp vraag. Meer informatie: www.invoormantelzorg.nl



Inleiding

De ontwerpvrage die hier centraal staat luidt: hoe ontwerpen we een kompas voor mantelzorgers? Een kompas wijst altijd naar het noorden, naar een vast en duidelijk punt. Het is een handig hulpmiddel om je weg te vinden als je weet hoe je hem moet gebruiken. Tegelijkertijd is een kompas alleen niet voldoende: juist de combinatie met een kaart zorgt ervoor dat navigeren een succes wordt.

De vertaling naar mantelzorg laat zich raden: hoe kunnen we mantelzorgers helpen koersen? Met andere woorden:

1. Hoe bereiken we mantelzorgers?
2. Hoe zetten we verschillende communicatiemiddelen zo goed mogelijk daarvoor in?
3. Hoe benutten we daarbij een overzichtelijke sociale kaart zodat mantelzorgers weten waar ze moeten zijn?



Wat is de huidige situatie?

In gemeente Stein hebben we veel aandacht voor mantelzorgers. Zij zorgen er namelijk voor dat onze inwoners langer kunnen blijven doen wat ze graag doen en vaak ook langer in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Onze mantelzorgconsulent Pia Bronckhorst is het eerste aanspreekpunt voor vragen van mantelzorgers. Of het nu gaat om informatie, een luisterend oor of ondersteuning bij het zoeken naar de juiste zorg. Daarnaast worden diverse activiteiten voor mantelzorgers georganiseerd, variërend van bijeenkomsten voor ontmoeting van gelijkgestemden, workshops om vaardigheden te leren tot seizoenswandelingen.

In Stein zijn ongeveer 900 mantelzorgers geregistreerd, waarvan ongeveer 80 jonger dan 25 jaar. Bij registratie ontvangen mantelzorgers een informatiepakket met informatie over het zorgen voor een ander, de ondersteuning die het Steunpunt Mantelzorg Zuid daarbij kan bieden en activiteiten die georganiseerd worden. Ook ontvangen geregistreerde mantelzorgers in oktober een brief over de jaarlijkse mantelzorgwaardering. Die bestaat in 2020 uit een VVV-bon van €40,- voor iedere mantelzorger en een uitnodiging voor een feestelijke middag.

Overigens zijn lang niet alle mantelzorgers in Stein geregistreerd. Dat komt onder meer omdat niet alle mantelzorgers zich bewust zijn van het feit dat ze mantelzorger zijn, ze niet bekend zijn met mantelzorgondersteuning of omdat ze zich niet willen registreren.

Verder kunnen mantelzorgers gebruik maken van de inzet van huishoudelijke hulp tegen een aantrekkelijk tarief.

Stichting De Brug zet zorgvrijwilligers in om mantelzorgers te ontlasten. Een zorgvrijwilliger neemt tijdelijk de zorg over, zodat de mantelzorger tijd heeft om andere dingen te doen. De inzet van zorgvrijwilligers noemen we ook wel vervangende zorg.

Naast zorgvrijwilligers kennen we ook andere vormen van vervangende zorg, zoals dagbesteding en logeeropvang.

Ook Partners in Welzijn (PIW) kan een mantelzorger ontlasten met de inzet van een maatje (afhankelijk van de vraag). Bijvoorbeeld bij het ondersteunen bij een doktersbezoek of het houden van gezelschap. Daarnaast kan PIW ondersteunen bij algemene vragen over welzijn en ondersteuning.

Specifiek voor 'Hoe ontwerpen we een kompas voor mantelzorgers?'

Mensen die zorgen voor een ander, vinden dat vaak vanzelfsprekend. Ze denken daar niet over na, 'doen dat gewoon' en herkennen zich dan ook lang niet altijd in de term 'mantelzorger'. Dat maakt het lastig om mantelzorgers te bereiken.

Mantelzorgers stellen hun vragen aan klantmanagers Wmo/Jeugd van de gemeente, bij het Steunpunt Mantelzorg Zuid, PIW, Stichting De Brug, huisartsen etc. Niet iedereen heeft dezelfde kennis van het sociaal domein in Stein of van de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Het antwoord op de vraag van mantelzorgers is daarmee afhankelijk van de kennis van degene aan wie de vraag gesteld wordt.



Wat weten we al?

Wat is lokaal bekend?

Ongeveer 900 mantelzorgers zijn geregistreerd bij het Steunpunt Mantelzorg Zuid. Er is daarmee een overzicht van de leeftijd, het geslacht en de zorgsituatie van mantelzorgers. Ongeveer 20% van alle mantelzorgers hebben we in beeld met de registratie, 80% niet. Soms is dat een bewuste keuze omdat mantelzorgers zich niet als zodanig willen registreren, maar vaak weten mantelzorgers niet dat ze mantelzorgers zijn, laat staan dat ze weten dat er voorzieningen ter ondersteuning zijn.

De evaluatie van de inloopvoorziening laat zien dat dit voorziet in een behoefte om laagdrempelig en persoonlijk vragen te stellen aan iemand met kennis van zaken.

Wat is landelijk bekend?

Vanuit de theorie zijn 4 vragen leidend in het bereiken van mantelzorgers. De antwoorden op deze vragen bieden kaders over wat mogelijk is binnen de beschikbare tijd en middelen:

1. *Wie wil je bereiken?* Denk aan leeftijd, gender, geloofsovertuiging, achtergrond, opleidingsniveau, etc. Wellicht is het niet mogelijk vanwege beperkte tijd en middelen om iedereen te bereiken, maak daarom afgewogen keuzes: kies enkele grote, makkelijk te bereiken groepen en kies enkele speerpunten voor moeilijk(er) te bereiken groepen.
2. *Waar zul je deze mensen tegen komen?* Denk in termen van het leefpad en het zorgpad. Mantelzorgers, net als ieder ander, gebruiken het openbaar vervoer, gaan naar de supermarkt of naar de sportschool. Op welke plekken komt de doelgroep die je zoekt? Dat is het leefpad. Het zorgpad betreft alle plekken waar de doelgroep komt door het zorgen voor iemand. Een overzicht van deze plekken geeft inzicht waar je de mantelzorgers kunt ontmoeten.
3. *Met welk doel wil je hen bereiken?* Zodra je contact kunt maken met jouw doelgroep, wat wil je dan bereiken? Wil je hen informeren, inspireren, adviseren... het doel bepaald in grote mate welk middel je zult gaan inzetten.
4. *Welk middel ga je gebruiken?* Er zijn tal van mogelijkheden om een boodschap over te brengen. Via sociale media, krantenberichten, bijeenkomsten, flyers, radiospotjes, posters, ambassadeurs, etc.

De beantwoording van deze vragen leiden je naar de mantelzorgers en bepalen welk middel je gaat inzetten om een specifieke groep mantelzorgers te bereiken. Vervolgens gaat het om het inspireren om mantelzorgers te laten 'koersen' op de 'sociale kaart'.



Welke tools kunnen we gebruiken?

Wat is lokaal bekend?

De inloopvoorziening in Stein

De inloop is een soort spreekuur waar inwoners met al hun vragen kunnen binnenlopen. Medewerkers van MEE, PIW, het Steunpunt Mantelzorg Zuid, een woningbouwcorporatie en klantmanagers van de gemeente beantwoorden deze vragen en helpen inwoners verder door hen in contact te brengen met de juiste contactpersoon, uitleg te geven of hen direct te helpen. Deze medewerkers weten welke voorzieningen in gemeente Stein voorhanden zijn en kunnen mantelzorgers daarom vertellen over de mogelijkheden.

Verzamelpagina gemeentewebsite

Op www.gemeentestein.nl/mantelzorg staat informatie voor mantelzorgers en voorzieningen in Stein.

Folderrekken op strategische plekken

Over verschillende onderwerpen zijn folders ontwikkeld. Zo is er een folder over de inloopvoorziening, een folder over de regeling dienstenvouchers voor huishoudelijke hulp en een folder over vervangende zorg. Deze folders zijn te vinden in folderrekken in onder meer de buurtcentra en het gemeentehuis.

Gemeentegids

In de gemeentegids staat algemene informatie en de contactgegevens van Steunpunt Mantelzorg, PIW, Stichting De Brug.

Wegwijzer Elsloo, lokale tv

Naast communicatie vanuit de gemeente, zijn er ook diverse mogelijkheden om te communiceren vanuit andere bronnen. Bijvoorbeeld lokale blaadjes en websites, maar ook de lokale tv-omroep 'Bie os'.

Registratie mantelzorgers

Mantelzorgers die zich registreren bij het Steunpunt Mantelzorg Zuid hebben een persoonlijk gesprek met de mantelzorgconsulent over hun situatie. Dit is een moment om ook eventuele vragen te stellen. Daarnaast ontvangen de nieuwe mantelzorgers een informatiepakket met informatie over het zorgen voor een ander en de activiteiten die in de gemeente georganiseerd worden voor mantelzorgers.

Mantelzorgwaardering

Alle geregistreerde mantelzorgers ontvangen in oktober een uitnodiging voor de Dag van de mantelzorg en een voucher om een VVV-bon ter waarde van €40,- af te halen. De VVV-bonnen worden uitgedeeld door de mantelzorgconsulent en bieden de mantelzorger gelegenheid om even bij te praten of vragen te stellen. Alle mantelzorgers die zorgen voor een inwoner van Stein komen in aanmerking voor de mantelzorgwaardering.



Welke tools kunnen we gebruiken?

Wat is landelijk bekend?

Algemeen: beter bereiken

De infographic “Mantelzorgers beter bereiken” brengt mooi beeldend de bovenstaande 4 vragen in beeld en kan goed dienen als geheugensteun bij het vormgeven van een aanpak

Link: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-06/Mantelzorgers-beter-bereiken-met-logo.pdf>

Algemeen: aantal mantelzorgers per gemeente

MantelzorgNL heeft een overzicht gemaakt met een schatting van het aantal mantelzorgers per gemeente. Op basis hiervan kan een target gesteld worden wat redelijk is hoeveel mantelzorgers uiteindelijk bereikt zullen worden en in hoeverre dat opweegt tegen de tijd en geld die dat kost:

<https://mantelzorg.nl/pagina/voor-professionals/kennisbank/wat-is-mantelzorg/mantelzorg-in-cijfers/indicatie-aantallen-mantelzorgers-per-gemeente>

De aantallen zijn gebaseerd op 2017 en komen van het SCP. Voor Stein gaat het om 6556 mantelzorgers waarvan er 1127 langdurig en intensief zorg verlenen, waarvan er 564 overbelast zijn.

Wie wil je bereiken?

Er zijn verschillende groepen mantelzorgers, een overzicht van de belangrijkste groepen vind je in de infographic “groepen mantelzorgers”. Daarin staan enkele kenmerken en hun behoeften. Die bieden een aanknopings punt om te bedenken waar en wanneer je deze groep het beste kunt bereiken.

Link: <https://www.movisie.nl/artikel/groepen-mantelzorgers>

Regeling waardering mantelzorgers

De mantelzorgwaardering is een goed instrument om mantelzorgers in beeld te krijgen. Vanaf dat moment kun je namelijk mantelzorgers actief informeren over ondersteuningsmogelijkheden. Een aantal concrete tips uit deze handreiking zijn bijvoorbeeld: hoe laagdrempeliger de voorwaarden, hoe meer mantelzorgers in beeld komen van de gemeente. MantelzorgNL ontwikkelde een factsheet hierover: <https://mantelzorg.nl/pagina/voor-professionals/kennisbank/mantelzorg-ondersteuning/gemeenten-en-mantelzorg/mantelzorgwaardering-door-gemeente>

En er is ook een uitgebreidere handreiking beschikbaar: <https://mantelzorg.nl/uploads/content/file/Handreiking%20waardering%20mantelzorgers%20voor%20gemeenten.pdf>

Een out-of-the-boxje 1: doe eens inspiratie op bij commerciële bedrijven

In feite gaat het bereiken van mantelzorgers en toeleiden van mantelzorgers naar informatie over de sociale kaart over “marketing en communicatie”. De neiging bestaat om voorbeelden



Welke tools kunnen we gebruiken?

en tools te gebruiken die binnen het sociaal domein ontwikkeld zijn. Maar kijk ook eens verder? In het bedrijfsleven zijn ze een ster om hun doelgroep te bereiken, kijk daarom ook eens op marketing websites, bijvoorbeeld:

<https://www.onlinemarketing.triplepro.nl/tips>

Een out-of-the-boxje 2: maak het leuk

Soms zetten we onze (eigen) doelen iets te veel op de voorgrond. Dit artikel geeft een interessant inkijkje in hoe je mensen kunt motiveren (net een andere benadering dan het 'koersen' uit deze ontwerp vraag) met gamification: <https://www.frankwatching.com/archive/2017/08/19/gamification-5-basisregels-om-het-niet-te-laten-mislukken/>

Wil je aan de slag met gamification, dan is deze (Engelstalige) website onmisbaar: <https://www.gamified.uk/>



Welke inspirerende praktijkvoorbeelden kennen we?

Wat is lokaal bekend?

Merci-actie

In het verleden is een Merci-actie geweest, waarbij inwoners van Stein mantelzorgers in het zonnetje kunnen zetten. Kende je iemand die zorgde voor een ander, dan kon je deze persoon aanmelden en ontving hij/zij een doos Merci.

Wat is landelijk bekend?

Een digitaal platform: Sociale Kaart Nederland.

Sociale Kaart Nederland levert een complete landelijke Sociale kaart-oplossing om gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen te ondersteunen bij hun taak burgers en professionals de weg te laten vinden binnen het Sociale domein.

Zie: www.socialekaartnederland.nl

Een voorbeeld: <https://amersfoort.socialekaartnederland.nl/>

Gebruik maken van Google Maps

Ook op de sociale kaart van Groningen zijn verschillende thema's terug te vinden: <https://socialekaartgroningen.nl/> interessant aan dit voorbeeld is dat ze Google Maps gebruiken om te laten zien waar de verschillende organisaties zich bevinden: https://socialekaartgroningen.nl/aanbod_op_maat

Bereiken van mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond

Een mooi voorbeeld van hoe je mantelzorgers met een niet-Westerse achtergrond kunt bereiken. Het kan wel!

<https://gemeenten.movisie.nl/doel/mantelzorg-versterken/actueel/mantelzorgers-van-niet-westerse-afkomst-zo-bereik-je-ze-wel>