



Monitor pilot mantelzorgverklaring

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Eline Verbeek
Britt van den Berg
Frank Kriek

Amsterdam, 8 november 2023
Publicatienr. 21112

© 2023 RegioPlan, in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RegioPlan. RegioPlan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doelstellingen	1
1.2 Methoden	1
1.3 Leeswijzer	1
2 Monitorresultaten	4
2.1 Hoofddoel en oplossingsrichtingen	4
2.2 Samenwerking stakeholders en mantelzorgers	5
2.3 Succesfactoren	6
2.4 Knelpunten	6
2.5 Borging	7
3 Casestudies	10
3.1 Verdiepende casestudies	10
3.2 De opgehaalde lessen	11
4 Hoofdstuk 4	14



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Inleiding

1

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doelstellingen

De mantelzorgverklaring dient als een bewijsstuk waarmee een mantelzorger kan aantonen dat hij/zij (intensieve) mantelzorger is. Er wordt door diverse instanties om gevraagd en er worden door diverse organisaties (lokaal) verschillende soorten ‘mantelzorgverklaringen’ afgegeven. Voor mantelzorgers is het niet altijd helder wat de status van een verklaring is, wie die afgeeft en waar die aangevraagd kan worden. Een mantelzorgverklaring kan nuttig en noodzakelijk zijn om mantelzorgers de juiste ondersteuning te geven.

In oktober 2020 is de wens tot een mantelzorgverklaring vastgesteld in het bestuurlijk overleg tussen het ministerie van VWS, de VNG en ZN, waar de beleidsnota ‘Samen sterk voor mantelzorg’ werd besproken en geaccordeerd. Randvoorwaarden zijn dat er zowel ruimte is voor de couleur locale als voor een zekere vorm van eenduidigheid. Het versterken van de toegang tot regelingen van mantelzorgers wordt hierbij als essentieel gezien.

Het ministerie van VWS heeft ervoor gekozen om in 2021 en 2022 lokaal te experimenteren en 75 gemeenten middels een decentralisatie-uitkering hiermee aan de slag te laten gaan. De 75 gemeenten zijn met deze decentralisatie-uitkering in de gelegenheid gesteld om hun eigen beleidskeuzes te maken om te komen tot een verbetering in de toegang tot het aanbod voor mantelzorgers en een mantelzorgverklaring.

RegioPlan heeft van het ministerie van VWS de opdracht gekregen om deze 75 pilots te monitoren en de opgehaalde lessen terug te koppelen aan de gemeenten, zodat er geleerd kan worden van elkaar en daarmee de toegang tot mantelzorgondersteuning kan worden verbeterd.

De monitoring van de pilot had de volgende doelstellingen:

- er is inzicht in welke methoden gemeenten inzetten voor het verbeteren en het organiseren van de toegang tot mantelzorgvoorzieningen en -ondersteuning;
- er is inzicht in wat daarin meer en minder effectief is;
- gemeenten en instanties die mantelzorgregelingen aanbieden weten beter hoe zij hun werkprocessen kunnen aanpassen en inrichten, en delen kennis daarover;
- goede voorbeelden van mantelzorgverklaringen zijn breed bekend;
- deelnemende gemeenten weten elkaar goed te vinden voor onderlinge inspiratie en uitwisseling.

1.2 Methodes

Bij de uitvoering van de monitor heeft RegioPlan samengewerkt met het Adviesteam Mantelzorgondersteuning dat – eveneens in opdracht van het ministerie van VWS – gemeenten die daar behoefte aan hebben ondersteuning heeft aangeboden bij het ontwikkelen en het uitvoeren van mantelzorgbeleid. We hebben op drie momenten een digitale enquête uitgezet onder alle 75 gemeenten. De eerste enquête is uitgezet in maart/april 2022, de tweede in november 2022 en de laatste enquête dateert van mei 2023. Na elke enquête hebben we de resultaten verwoord in een rapportage en in samenwerking met het Adviesteam gepresenteerd in een digitale bijeenkomst waarvoor alle gemeenten zijn uitgenodigd. De laatste meeting was op locatie in Utrecht (juni 2023).

Naast de drie monitorrondes hebben we – eveneens in overleg met het Adviesteam – drie casestudies uitgevoerd onder drie gemeenten die gebruik hebben gemaakt van de ondersteuning van het Adviesteam en waarvan het Adviesteam heeft aangegeven dat bij deze gemeenten goede lessen op te halen zijn waar andere gemeenten hun voordeel mee kunnen doen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport gaan we in op de monitorresultaten. Daarin worden op overkoepelend niveau de resultaten van de drie monitorrondes besproken. Dat wil zeggen dat we niet per monitorronde uitgebreid ingaan op de resultaten; de resultaten van de drie monitorrondes komen gezamenlijk

aan bod. De inzichten uit de verdiepende (kwalitatieve) casestudies zijn in hoofdstuk 3 opgenomen. In het laatste hoofdstuk beschrijven we kort en kernachtig de belangrijkste conclusies van dit monitoronderzoek.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Monitorresultaten

2

2 Monitorresultaten

In dit hoofdstuk komen de monitorresultaten aan bod. In totaal hebben drie monitorrondes plaatsgevonden waarin over verschillende onderwerpen informatie is opgehaald. De overkoepelende bevindingen uit de drie monitorrondes zijn hieronder beschreven.

2.1 Hoofddoel en oplossingsrichtingen

Gemeenten is gevraagd het hoofddoel van de pilot te beschrijven, gezien vanuit het perspectief van de mantelzorger. De drie meest genoemde hoofddoelen zijn:

- mantelzorgers hebben makkelijk toegang tot de regelingen voor ondersteuning (informatie is makkelijk te vinden);
- mantelzorgers weten waar zij terecht kunnen en waaruit het aanbod bestaat (mantelzorgers zijn geïnformeerd over het aanbod);
- mantelzorgers hebben niet veel regellast en voelen zich gesteund (onder andere in het voorkomen van overbelasting).

De focus lag voor gemeenten op het verbeteren van de toegang tot mantelzorgondersteuning, het verbeteren en/of vergroten van het ondersteuningsaanbod, het verkrijgen van inzicht in de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers en het vergroten van bewustwording over mantelzorg (wat is mantelzorg, wie zijn mantelzorger, waar heb je recht op als mantelzorger, etc.).

Gemeenten zijn op verschillende manieren aan de slag gegaan om hun hoofddoel te verwezenlijken. De belangrijkste oplossingsrichtingen zijn:

- Verbeteren samenwerking tussen gemeente en uitvoerende partijen:
 - Daarbij gaat het zowel om de verbinding tussen de gemeente en professionals in het sociaal domein als om de verbinding tussen verschillende gemeentedomains/verschillende professionals.
 - Gemeenten gebruiken hiervoor onder andere werkgroepen en klankbordgroepen om partners structureel samen te laten komen.
 - Gemeenten proberen ook mantelzorgers hier actief bij te betrekken.
- Verbeteren toegang tot respijtzorg en/of het vergroten van respijtzorgaanbod:
 - Een goede analyse van de vraag en het aanbod is daarbij behulpzaam.
 - Hiervoor is aandacht voor de toegankelijkheid van informatie en brede verspreiding vanuit alle betrokken partijen.
 - Er dient gelet te worden op de afstemming met de professionele zorg. Andere belangrijke elementen van het respijtzorgaanbod zijn flexibel, snel en laagdrempelig.
- Vergroten bewustwording over mantelzorg en mantelzorger zijn:
 - De bewustwording over mantelzorg en mantelzorger zijn is vaak nog laag. Daardoor maken inwoners onterecht geen gebruik van beschikbare voorzieningen. Bovendien hebben zij geen goed zicht op die voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden.
 - Het vergroten van de bewustwording vraagt om het bereiken van mantelzorgers. Dat kan een opgave zijn. Hiervoor zijn een proactieve aanpak en specifieke inzet per subgroep mantelzorgers (bijv. jonge mantelzorgers, mantelzorgers met een migratieachtergrond, etc.) wenselijk.
- Opzetten regie- of steunpunt mantelzorg:
 - Het regiepunt kan worden gezien als een tussenpersoon tussen mantelzorgers en professionals waar vraag en aanbod samenkomen en draagt onder andere bij aan actieve doorverwijzing naar de juiste voorzieningen. Om dit te laten werken is structurele samenwerking cruciaal.
- Mantelzorgverklaring:
 - De mantelzorgverklaring was niet de hoofdfocus van gemeenten gedurende de pilot. Gemeenten hebben zich voornamelijk gericht op vormgeven en doorontwikkelen van de uitvoering (en het aanbod).
 - De mantelzorgverklaring is een 'hulpmiddel' voor mantelzorgers om aan te tonen dat zij mantelzorger zijn. Hiervoor wordt een uniform format gebruikt.

Gemeenten benoemen verschillende manieren om aan de bovenstaande oplossingsrichtingen te werken. Zo richten gemeenten zich op het verbeteren van de informatievoorziening voor mantelzorgers, zetten ze in op actieve begeleiding (en advisering) bij het vinden van de juiste ondersteuning en leveren

ze emotionele, praktische of financiële hulp voor mantelzorgers. In de onderstaande figuur staan enkele voorbeelden genoemd van manieren waarop dit is vormgegeven.

Informatievoorziening	Actieve advisering en begeleiding	Concrete begeleiding
<ul style="list-style-type: none"> • Centraal informatiepunt (overzicht van het aanbod) • Versterken samenwerking met partijen in wijken en buurten • Verhogen publiciteit (o.a. nieuwsbrieven, sociale media, huis-aan-huisbladen, filmpjes, etc.) • Sleutelfiguren, dialoogbijeenkomsten en andere manieren om direct met mantelzorgers in gesprek te komen 	<ul style="list-style-type: none"> • Outreachende inzet van professionals in de wijk of buurt • Verbeteren doorverwijzing door partners • Verhoogde inzet op in kaart brengen persoonlijke behoefte mantelzorgers (aan de voorkant, maar denk ook aan cliëntervaringsonderzoek) 	<ul style="list-style-type: none"> • Emotioneel: bijv. faciliteren ontmoetingen, themabijeenkomsten, buddysystemen, lotgenotencontact of een mantelzorgcafé • Praktisch: bijv. mantelzorgvouchers, mantelzorgverklaring • Financieel: bijv. mantelzorgwaardering, compensatie kosten

Uit de resultaten blijkt verder dat vrijwel de meeste gemeenten (acht op de tien) zich niet op een specifieke groep mantelzorgers richten met de pilot, maar de gehele mantelzorgerspopulatie als doelgroep beschouwen. De gemeenten die wel specifieke doelgroepen onderscheiden, richten zich op jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers of mantelzorgers met een migratieachtergrond.

2.2 Samenwerking stakeholders en mantelzorgers

Stakeholders

Bij de opzet en de uitvoering van de pilot zijn naast gemeenten ook stakeholders betrokken. Het gaat daarbij veelal om het mantelzorgsteunpunt en welzijnsorganisaties. Ongeveer driekwart van de gemeenten die hebben gerepsondeerd op de vragenlijst zegt samen te werken met deze organisaties. Daarnaast werd samengewerkt met thuiszorginstellingen (ongeveer de helft van de gemeenten), burgerinitiatieven en/of vrijwilligersorganisaties en huisartsen (ongeveer een derde van de gemeenten) en/of medisch specialisten (ongeveer een derde van de gemeenten). Door enkele gemeenten werden wijkteams, cliëntondersteuners, casemanagers dementie en Wmo-consulenten als samenwerkingspartners genoemd.

Naast stakeholders hebben gemeenten in sommige gevallen ook samen opgetrokken. Dat betekent bijvoorbeeld dat gemeenten gezamenlijk aan de pilotdoelstellingen hebben gewerkt of dat gemeenten de uitvoering van de mantelzorgondersteuning bij eenzelfde organisatie hebben belegd (via een bestaand samenwerkingsverband). Dit geldt voor ongeveer een derde van de gemeenten.

Mantelzorgers

Niet alleen stakeholders zijn van belang voor de opzet en de uitvoering van de pilot. Ook mantelzorgers zelf kunnen een belangrijke rol vervullen in dit proces. Het betrekken van mantelzorgers zorgt voor de inbreng van het cliëntperspectief en leidt tot beter zicht op behoeften, wensen en knelpunten in de praktijk van mantelzorgers. Daarbij kunnen mantelzorgers input geven op ideeën en oplossingen door deze te toetsen bij andere mantelzorgers. Gemeenten gaven het betrekken van mantelzorgers op verschillende manieren vorm. Te denken valt aan gesprekken/bijeenkomsten voor het ophalen van input, klankbordgroepen, een denktank of een brede enquête.

Ongeveer acht op de tien gemeenten stellen mantelzorgers op één of meerdere manieren betrokken te hebben bij de opzet en/of de uitvoering van de pilot. Gemeenten die dit niet doen geven daar

uiteenlopende redenen voor. Zo waren er gemeenten die gedurende een lange periode in een inventariserende en oriënterende fase van de pilot zaten en in die fase nog geen mantelzorgers (wilden) betrekken of vooraf al vaststelden mantelzorgers in een later stadium te willen betrekken. Daarnaast waren er gemeenten die niet goed wisten op welke wijze zij mantelzorgers konden betrekken en bereiken.

2.3 Succesfactoren

Er is een aantal succesfactoren te benoemen voor het opzetten en het uitvoeren van de pilot.

- **Planmatig werken:** het vooraf opstellen van een plan voor de opzet en de uitvoering van de pilot biedt inzicht en duidelijkheid over de te zetten stappen en de bijbehorende taakverdeling en planning. Door dit plan vooraf gezamenlijk vast te stellen, ontstaat (meer) eigenaarschap bij alle betrokkenen en is voor alle betrokkenen vanaf de start duidelijk naar welke resultaten wordt toegewerkt en op welke manier dat wordt gedaan.
- **Proces opdelen in fases:** het opzetten en het uitvoeren van een (pilot)project kan vaak worden opgedeeld in verschillende fases. Aan deze fases worden activiteiten, een planning, een taakverdeling en te behalen resultaten gekoppeld. Op deze manier wordt het gehele proces (dat soms meerdere jaren in beslag kan nemen) opgeknipt in kleinere, overzichtelijke stukken. Het afbakenen van fases biedt overzicht en maakt te zetten stappen inzichtelijk. Daarbij draagt dit bij aan het snel zicht verkrijgen op knelpunten en oplossingen daarvoor.
- **Een kartrekker of projectleider:** het is van belang bij dergelijke pilots en ontwikkelingen een kartrekker te benoemen die het onderwerp 'levend' en op de agenda houdt. Deze kartrekker heeft zicht op de voortgang, knel- en ontwikkelpunten en kan bijsturen waar nodig. Daarnaast houdt deze kartrekker de betrokken organisaties aan boord.
- **Samenwerking, werkgroep/klankbordgroep:** het gezamenlijk optrekken met betrokken partners is van essentieel belang voor het laten slagen van de pilot. Periodieke afstemming, gedeeld eigenaarschap, inzet vanuit verschillende organisaties en draagvlak zijn belangrijke elementen voor het kunnen uitvoeren en laten slagen van de pilot. Een manier om organisaties periodiek bij elkaar te brengen is het opzetten van een werkgroep. De leden van deze werkgroep zijn nauw betrokken bij de te zetten stappen en voortgang en komen periodiek samen om de ontwikkelingen door te spreken. Eventuele knelpunten kunnen ook aangepakt worden. Op deze manier ontstaat er een gremium dat de basis vormt in de uitvoering van de pilot. De nauwe betrokkenheid door een werkgroep stimuleren kan ook bijdragen aan een gevoel van gezamenlijkheid, eigenaarschap en draagvlak.
- **Input vanuit doelgroepen meenemen:** de pilot was gericht op het verbeteren van de toegang tot mantelzorgondersteuning voor mantelzorgers. Om goed in beeld te brengen welke knelpunten daarvoor liggen, welke stappen noodzakelijk zijn en waar de focus voor de doelgroep zou moeten liggen, is het van grote meerwaarde de doelgroep zelf te betrekken bij het opzetten en het uitvoeren van (het plan voor) de pilot. Mantelzorgers zelf hebben het best zicht op wat wel en niet werkt, waar de behoefte ligt en welke ontwikkelingen prioriteit hebben om voor hen resultaat te bewerkstelligen. Deze input kan op verschillende manieren opgehaald en meegenomen worden; te denken valt aan een klankbordgroep, werksessie, vragenlijst of panelgesprekken.
- **Financiële en personele middelen:** voor de uitvoering van de pilot zijn voldoende financiële en personele middelen noodzakelijk. Zonder financiën of capaciteit zal de uitvoering niet naar behoren uitgevoerd kunnen worden.

2.4 Knelpunten

Ongeveer zes op de tien gemeenten hebben knelpunten ervaren bij de uitvoering van de pilot. Hieronder zijn de belangrijke knelpunten weergegeven:

1. De **samenwerking met stakeholders** verloopt niet goed/niet zoals gewenst. Voor de uitvoering van de pilot (en de doorontwikkeling van het mantelzorgbeleid/-aanbod) is samenwerking met partners in het veld essentieel. De verschillende partners hebben een belangrijke rol in de benadering van mantelzorgers, de toeleiding tot of de uitvoering van het ondersteuningsaanbod. Zonder hun

bijdrage is het doorontwikkelen van aanbod en beleid op het gebied van mantelzorg niet mogelijk. Goede afstemming, eigenaarschap, draagvlak en een gedeelde visie zijn daarom cruciaal.

2. Er is sprake van **grote variëteit in werkprocessen, definities van mantelzorg en/of criteria voor mantelzorg** bij betrokken partijen, waardoor een eenduidige oplossingsrichting lastig vast te stellen is. Deze verschillen maken het vaststellen van een werkwijze en plan voor de pilot ingewikkelder, waardoor eerst inzicht nodig is in deze verschillen voordat een eenduidig plan kan worden opgesteld. Partners hebben inzicht nodig in de wijze waarop ze werken, de criteria en definities die ze gebruiken om na te gaan of dezelfde dingen worden bedoeld en zo niet, hoe daar naartoe kan worden gewerkt.
3. Er is **onvoldoende zicht op de behoeften van mantelzorgers** waardoor het lastig is om een richting voor de pilot vast te stellen. Gemeenten stellen de ontwikkeldoelen vast daar waar de behoefte van mantelzorgers het grootst is. Het zicht op die behoefte is er echter niet altijd. Dat maakt het lastig de pilot goed aan te laten sluiten op de leefwereld van de cliënt en dus om te focussen op datgene wat voor mantelzorgers de meeste prioriteit heeft.
4. Er is **onvoldoende (personele) capaciteit** voor de uitvoering van de pilot. Krapte binnen organisaties drukt op de uitvoeringscapaciteit van de pilot waardoor de uitvoering wordt vertraagd of (tijdelijk) niet mogelijk is. Dit capaciteitstekort speelt in een aantal gemeenten ook voor de langere termijn: structurele aandacht voor mantelzorg (na de pilotperiode) wordt belemmerd doordat onvoldoende capaciteit beschikbaar is én vanuit de gemeente te weinig prioriteit wordt gegeven aan het thema.
5. Het **gebrek aan prioriteit of urgentiebesef** is een ander knelpunt dat de uitvoering van de pilot (en de borging op lange termijn) belemmert, veelal in combinatie met het capaciteitsprobleem. Doordat mantelzorg vanuit de gemeente onvoldoende prioriteit krijgt, worden onvoldoende personele en financiële middelen vrijgemaakt om met het thema aan de slag te gaan. Hierdoor kunnen minder (snel) stappen worden gemaakt dan wenselijk is.
6. Er zijn **onvoldoende financiële middelen** voor de uitvoering en de borging van de pilot.

Oplossingen voor knelpunten

Aan gemeenten is tevens gevraagd of en aan welke oplossingen wordt gedacht voor het wegnemen van knelpunten. Veelgenoemde oplossingen zijn:

- het vormen van deelprojecten en deze koppelen aan kartrekkers/projectleiders en werkgroepen, waardoor met name de knelpunten 4 en 5 opgelost kunnen worden;
- pilot opknippen in fases, zodat elke fase kleine, werkbaar en concrete stappen kent, waardoor ook met name de knelpunten 4 en 5 opgelost kunnen worden;
- meer en beter optrekken met samenwerkingspartijen, waardoor de eerste drie knelpunten kunnen worden opgelost dan wel voorkomen.

Verder werden het verbeteren van de regie vanuit de projectgroep, het verhogen van de urgentie, beter inzichtelijk maken van de bestaande regelingen en werkprocessen, het verhelderen van de afbakening van de pilot en werken aan eensgezindheid en eigenaarschap tussen de stakeholders genoemd.

2.5 Borging

Er is geïnventariseerd of en op welke wijze de resultaten van de pilotperiode worden geborgd in de gemeente. Vrijwel alle gemeenten zijn voornemens de resultaten te borgen. Ongeveer een derde van de gemeenten wist echter op het meetmoment nog niet op welke manier zij de borging vorm zouden geven. De gemeenten die daar wel zicht op hebben wijzen op de volgende manieren:

- Mantelzorgbeleid expliciet benoemen als taak van een beleidsmedewerker Sociaal Domein.
- Structurele financiering voor mantelzorgbeleid expliciet opnemen in jaarrekening/begroting.
- Zorgen voor structurele financiering van het mantelzorgsteunpunt.
- Het opstellen van aparte (beleids- of uitvoerings-)nota mantelzorg.
- Expliciet benoemen van mantelzorgbeleid in de Kadernota Sociaal Domein.
- Periodieke uitvraag doen naar behoefte aan ondersteuning bij mantelzorgers.

Gemeenten is ook gevraagd wat zij nodig hebben om de resultaten van de pilot structureel te kunnen borgen. Het vaakst worden financiële middelen en personele capaciteit genoemd. Daarnaast wijzen gemeenten ook op het belang van structurele prioriteit, structurele samenwerking en overleg en een aanjager. De meerderheid van de gemeenten (ongeveer 70%) stelt wel dat er voldoende kennis en expertise over mantelzorg en mantelzorgondersteuning beschikbaar zijn om de aandacht structureel te borgen. Verder noemen de gemeenten het belang van de koppeling met aanpalend beleid als manier om aandacht voor het thema te behouden. Het mantelzorgbeleid raakt bijvoorbeeld aan het beleid voor ouderen(zorg) en jeugd. Het expliciet nagaan waar de verbinding ligt en zaken gezamenlijk oppakken dragen bij aan het gemakkelijker behouden van aandacht voor en kunnen uitvoeren van acties op het terrein van mantelzorg. Daarbij is het ook van belang om, ondanks de belemmeringen rondom tijd en capaciteit, kleine stappen te blijven zetten; ook kleine stappen dragen bij aan verbeterd aanbod en beleid voor mantelzorgers.

Case studies

3

3 Casestudies

3.1 Verdiepende casestudies

De gemeenten waar we de casestudies hebben uitgevoerd, hebben we geselecteerd in samenspraak met het Adviesteam. Het idee hierachter was dat we met de casestudies de bevindingen die we opgehaald hebben met het monitoronderzoek nader zouden kunnen aanvullen en verdiepen. We hebben bij de drie gemeenten achtereenvolgens eerst de relevante documentatie bestudeerd, vervolgens gesproken met de verantwoordelijke beleidsambtenaar/ambtenaren en daarna ook met enkele uitvoerende partners.

Hieronder zijn de drie cases kort en kernachtig beschreven.

Casus 1 (Beek)

In deze gemeente zijn indicaties aanwezig dat er veel (overbelaste) mantelzorgers zijn. De gemeente verwacht dat er een aanzienlijke discrepantie bestaat tussen het aantal ingeschreven mantelzorgers en het daadwerkelijke aantal. De hoofdthema's waarop de gemeente wilde inzetten met deelname aan deze pilot zijn: het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers en de informatievoorziening voor mantelzorgers. Dit wil de gemeente realiseren door mantelzorgers in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken, door het tijdig bieden van effectieve en passende ondersteuning en door het (faciliteren van) overzichtelijke en duidelijke communicatie. Met het geld van de pilot is een mantelzorgconsulent in dienst genomen. De consulent is werkzaam bij een welzijnsorganisatie die de uitvoerende partij is van het mantelzorgbeleid. De mantelzorgconsulent heeft een belangrijke rol in het uitzetten van de acties om de doelen te bewerkstelligen.

Als eerste actie is een behoeftenonderzoek onder mantelzorgers uitgezet; hier hebben ±150 mantelzorgers aan deelgenomen. Vervolgens heeft de uitvoerende partij in samenwerking met de gemeente een bewustwordingscampagne opgezet. Bij de opzet van de campagne waren mantelzorgers en andere partners betrokken. In samenspraak is bedacht hoe mantelzorgers het best bereikt kunnen worden. Uiteindelijk bestond de campagne uit meerdere componenten met allemaal dezelfde lay-out om voor herkenning te zorgen. Producten die zijn voortgekomen uit de campagne zijn onder andere flyers, posters, infographics en driehoekborden langs de weg. Om de resultaten van de bewustwordingscampagne te borgen, zijn er mantelzorgambassadeurs opgeleid. Dit zijn ex-mantelzorgers die op vrijwillige basis aan het bewustzijn over mantelzorg zullen werken.

Casus 2 (Katwijk)

Deze gemeente is sinds 2021 aangesloten bij de pilot van VWS. De gemeente besteedt mantelzorg uit aan een uitvoerende instantie. De gemeente is al langere tijd actief bezig met het hulpaanbod voor mantelzorgers. Ondanks dat het thema al op de agenda stond, moet het bewustzijn omtrent mantelzorg en de mantelzorgondersteuning worden versterkt. Doelen binnen de gemeente zijn het verstrekken van eenduidige informatie aan mantelzorgers en het verhogen van het bewustzijn over mantelzorg. Om dit te bereiken werken de gemeente en de uitvoerende instantie samen met verschillende doelgroepen mantelzorgers, partners in het mantelzorgbeleid en wethouders. Ook gaan zij in gesprek met andere gemeenten over hoe zij het mantelzorgbeleid inrichten.

Binnen de gemeente zijn er verschillende projecten en initiatieven die een belangrijke rol spelen in de mantelzorgondersteuning. Een voorbeeld van deze initiatieven is het buddieproject vanuit Herberg Thuis, waarbij de mantelzorger via een website contact kan leggen met een potentiële 'buddie'. Deze buddie neemt de ondersteunende taken van de mantelzorger even over, zodat de mantelzorger tijd en ruimte voor zichzelf heeft. Een ander voorbeeld van een mooi initiatief uit Katwijk is dat de medewerkers van zorgaanbieders getraind zijn in de Eigen kracht-methodiek. Hierbij ligt de focus op het vergroten en het inzetten van het informele netwerk van degene die mantelzorg ontvangt en de mantelzorger. Met de methodiek worden tools aangereikt die zorgaanbieders kunnen gebruiken om het netwerk om degene die zorg ontvangt te vergroten en in te zetten.

Casus 3 (Woerden)

Deze gemeente heeft deelgenomen aan de pilot om duidelijkere beleidsregels te formuleren en beter samen te werken binnen de gemeente. Een ander doel was het toegankelijker maken van informatie. Enerzijds door het aanbieden van volledige informatie. Anderzijds door ervoor te zorgen dat deze informatie ook de mantelzorgers bereikt.

De gemeente heeft gewerkt aan het verduidelijken van beleidsregels. Hierbij wil de gemeente in duidelijke informatie kunnen voorzien, zowel intern als extern. Een ander project binnen de gemeente is het verbeteren van de toeleiding naar mantelzorg. In het kader hiervan is eerst een behoeftenonderzoek gedaan onder mantelzorgers. De uitvoerende instantie op het gebied van mantelzorg van deze gemeente heeft in samenwerking met verschillende partijen in de sociale basis een plan opgezet met verschillende actiepunten. Binnen de gemeente identificeren veel mensen zich niet als mantelzorger, terwijl ze dit wel zijn. De gemeente wil de bewustwording van het zijn van mantelzorger verhogen, hier zetten ze een campagne voor in. Daarnaast wil men ook duidelijke informatie verstrekken, zodat mantelzorgers een weloverwogen keuze kunnen maken om aanspraak te maken op voorzieningen. Om dit te bewerkstelligen, hebben ze een 'mantelzorgkaart' ontwikkeld. Hierop is op een plek te vinden waar een mantelzorger met verwijzing en zonder verwijzing terecht kan. Deze mantelzorgkaart wordt in de vorm van een flyer aangeboden bij zorglocaties, zoals de huisarts en locaties waar inwoners informatie zoeken, zoals de bibliotheek en het gemeentehuis.

3.2 De opgehaalde lessen

Uit de verdiepende gesprekken die wij hebben gevoerd met de casusgemeenten en hun partners zijn enkele lessen gekomen. Hieronder hebben we deze lessen verwoord.

1. Bewustwording

Veel mensen zijn zich er niet of nog onvoldoende van bewust dat zij mantelzorger zijn of binnen afzienbare tijd kunnen worden. De groep mantelzorgers is zeer divers en niet iedereen binnen deze groep identificeert zich met het bestaande beeld van een mantelzorger. Door dit gebrek aan bewustzijn is er soms ook weinig zicht op de voorzieningen waar aanspraak op gemaakt kan worden. Een eerste en belangrijke stap in het realiseren van goede voorzieningen voor mantelzorgers is daarom ook het bewustzijn onder mantelzorgers vergroten. Dit bewustzijn kan op verschillende manieren worden vergroot, bijvoorbeeld aan de hand van campagnes, interviews in de plaatselijke krant of een theatervoorstelling. Het werken aan de bewustwording zou niet alleen gericht kunnen en moeten zijn op mensen die reeds mantelzorgtaken op zich nemen, maar ook op die mensen die in de nabije toekomst mantelzorgtaken gaan uitvoeren.

2. Toegankelijkheid informatie

Mantelzorgers vinden de toegankelijkheid van informatie belangrijk. In de praktijk is deze informatie vaak moeilijk te vinden. Hierbij is het belangrijk dat informatie centraal verzameld wordt, bijvoorbeeld binnen een informatiepunt bij de gemeente of op een website. Op deze manier is de informatie makkelijker vindbaar. Ook kost het dan minder tijd om informatie in te winnen, omdat deze op dezelfde plaats beschikbaar is. Daarnaast is het van belang dat informatie eenduidig is. Hiermee wordt bedoeld dat alle professionals over dezelfde informatie beschikken en volledige informatie aan de mantelzorger kunnen verstrekken. Of indien zij niet over informatie beschikken, de mantelzorger door kunnen verwijzen naar het juiste informatiepunt.

3. Betrokken partijen in het maken van beleid

Mantelzorgbeleid moet worden opgezet vanuit een netwerksamenwerking met verschillende partijen. Hierbij kan gedacht worden aan partijen in de sociale basis, maar ook daarbuiten. Een voorbeeld waarbij een ruimere samenwerking van waarde kan zijn, is het realiseren van mantelzorgwoningen. Hierbij is het van belang dat er ook samenwerking wordt gezocht met het ruimtelijk domein. Om effectief beleid op te stellen, moeten professionele partijen bij het proces betrokken zijn die mantelzorgers goed weten te bereiken. Daarnaast is het ook belangrijk om mantelzorgers zelf te betrekken bij het maken van beleid. Het is een diverse doelgroep met vele verschillende en soms specifieke behoeften; input vanuit de

doelgroep(en) zelf is daarom nuttig. Een manier om de inbreng van mantelzorgers op te halen, is via het uitzetten van een behoeftenonderzoek onder mantelzorgers, maar ook door bijvoorbeeld een klankbordgroep in te stellen en deze periodiek te raadplegen.

4. Samenwerking

Er moet worden aangestuurd op een goede samenwerking tussen diverse gemeentelijke afdelingen om mantelzorgbeleid goed te organiseren. Ook de samenwerking met andere partijen is van belang: mantelzorgondersteuning moet onderdeel zijn van een breder pakket van zorg en ondersteuning. Het moet worden ingezet vanuit het bredere perspectief van iemands behoeften. Hiervoor moet een brede integrale analyse worden gemaakt, waarbij mantelzorgondersteuning onderdeel is van de zorg en ondersteuning die geboden wordt op basis van de analyse. Om dit te bereiken is het van belang dat er een goede samenwerking bestaat tussen zorgaanbieders, waarbij de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning ook bekend zijn bij de zorgaanbieders.

5. Borging

Het mantelzorgbeleid moet duurzaam zijn. Wanneer er eenmalige initiatieven worden bedacht, moet er worden nagedacht over hoe de resultaten daarvan geborgd kunnen worden. Bijvoorbeeld wanneer er eenmalig een campagne wordt ingezet om het bewustzijn onder mantelzorgers te vergroten, moet er over de borging van de resultaten worden nagedacht. In een van de gemeenten uit de casussen hebben ze, in het kader van borging, mantelzorgambassadeurs opgeleid. Dit zijn (ex-)mantelzorgers die op vrijwillige basis ingezet zullen worden om te blijven werken aan het bewustzijn onder mantelzorgers. Naast het structureel vastleggen van mantelzorgbeleid moet er door de gemeente ook rekening worden gehouden met het financiële aspect van borging.



Conclusies

4

4 Hoofdstuk 4

Op basis van de uitkomsten van de drie monitorrondes en de drie casestudies zijn we tot onderstaande hoofdconclusies gekomen:

1. Het ontwikkelen en uitvoeren van mantelzorgbeleid wordt door de gemeenten als complex ervaren. Het vereist binnen de gemeente samenwerking tussen diverse afdelingen en om de (huidige en toekomstige) mantelzorgers goed te kunnen bereiken en ondersteunen vereist het daarnaast ook samenwerking met een flink aantal uitvoerende organisaties, niet alleen in het sociaal domein, maar ook in andere domeinen, zoals bijvoorbeeld wonen, openbare ruimte, werk en inkomen.
2. Mantelzorgbeleid is dus voor een belangrijk deel facetbeleid dat samenwerking vereist tussen diverse organisaties. Om die samenwerking goed op te zetten en goed te laten functioneren is het van groot belang dat de diverse partijen 'dezelfde taal spreken'; dat zij een eenduidige definitie hebben van wat mantelzorg inhoudt, en dat duidelijk is wie zichzelf kan beschouwen als mantelzorger en op welke vormen van ondersteuning de mantelzorger aanspraak kan maken.
3. Ook voor de mantelzorgers zelf is het van belang dat zij tijdig doorhebben dat zij mantelzorg verlenen, of binnen afzienbare tijd gaan verlenen, en daarmee dan dus recht hebben op diverse vormen van ondersteuning. Er moet met andere woorden meer bewustwording komen onder burgers die mantelzorg verlenen. Bewustwording in de zin dat zij mantelzorger zijn en recht hebben op ondersteuning. Die bewustwording is er nog onvoldoende bij vele burgers en daar moet dus door de gemeenten en de samenwerkingspartners goed op worden ingezet.
4. Dat vereist dat de relevante informatie over mantelzorg en mantelzorgondersteuning centraal beschikbaar moet zijn en laagdrempelig toegankelijk gemaakt moet worden voor de (potentiële) mantelzorgers, en ook voor de uitvoerende partners die mantelzorgers kunnen ondersteunen.
5. Om het mantelzorgbeleid goed te verankeren in het gemeentelijke beleid en structureel te kunnen borgen, ligt het voor de hand het mantelzorgbeleid onderdeel te laten zijn van het beleid inzake de sociale basis, dat weer onderdeel is van het bredere beleid in het sociaal domein.
6. Mantelzorgbeleid en de uitvoering daarvan moeten dus een centrale plek krijgen in het gemeentelijke beleid, een plek van waaruit de verbinding gelegd kan worden met diverse flankerende beleidsdomeinen van waaruit mantelzorgondersteuning aangeboden kan worden. Daarbij dient ook expliciet aandacht besteed te worden aan de verbinding tussen de mantelzorg en de professionele zorg. De mantelzorg kan en moet worden beschouwd als een aanvulling op de professionele zorg. Afstemming tussen beide vormen van zorg en ondersteuning is wenselijk en kan de mantelzorger ook extra ondersteunen omdat hij/zij dan zijn/haar ondersteuning kan afstemmen op professionele zorg en ondersteuning.
7. Om het mantelzorgbeleid goed en structureel te kunnen borgen in het gemeentelijke beleid in het sociaal domein annex de sociale basis is het noodzakelijk dat er voldoende ambtelijke capaciteit voor wordt vrijgemaakt en ook structurele financiering geregeld wordt.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl