



## Naar een Basispakket Mantelzorgondersteuning in Den Helder

- Vertaling van landelijke gegevens naar de situatie voor Den Helder.
- Inventarisatie aanbod en knelpunten.
- Formulering basispakket voor Helderse mantelzorgondersteuning.
- Voorstellen ter afstemming en verbetering van de hulp.



Oktober 2008.

## Inhoud:

Hoofdstukken:	Bladzijde:
1. Definitie en typering mantelzorgers	3.
2. Mantelzorg in cijfers	4.
3. Problemen in de mantelzorg, risicogroepen en knelpunten	4.
4. Landelijke ontwikkelingen	5.
5. Vertaling naar de Helderse situatie	7.
a. aantal mantelzorgers, leeftijdsopbouw	
b. overbelasting	
c. beleid in de gemeente Den Helder	
6. Aanbod mantelzorgondersteuning in Den Helder	12.
7. Gesignaleerde knelpunten en behoeften	13.
8. Analyse op basis van inventarisaties onder organisaties die (een vorm van) mantelzorgondersteuning bieden en gesprekken met mantelzorgers	19.
a. analyse van het aanbod	
b. analyse van de knelpunten	
9. Beschrijving Basispakket en verbetervoorstellen (op basis van het vliegwiel)	23.
<u>Bijlagen</u>	25.
- Geraadpleegde literatuur	
- Adresgegevens respondenten	
- Vragenlijsten	
- Samenstelling Begeleidingsgroep	
- Overzicht huidige mantelzorg-ondersteuningaanbod 2008	

## Samenvatting

In deze productrapportage van het project “ Naar een Basispakket mantelzorgondersteuning in Den Helder”, wordt in de hoofdstukken 1 t/m 5, aan de hand van landelijke gegevens, ingegaan op de vragen: wie is de mantelzorger, om hoeveel mensen gaat het en met welke problemen hebben (of krijgen) zij te maken? Daarnaast wordt er ook ingegaan op datgene dat er landelijk is ontwikkeld aan handvatten om mantelzorgers tegemoet te komen bij het oplossen van hun problemen.

De hoofdstukken 6 t/m 7 gaan vervolgens in op de situatie voor Den Helder. Als de landelijke informatie vertaald wordt naar de situatie in Den Helder, waar komt men dan op uit? Deze vertaling is gemaakt op basis van een enquête, gehouden onder organisaties die in Den Helder (enige vorm van) mantelzorgondersteuning aanbieden en uitkomsten van eerdere projecten en onderzoek. Ook worden praktijkvoorbeelden weergegeven.

Tenslotte wordt in hoofdstuk 8 een analyse gegeven van de verzamelde informatie en worden in de hoofdstukken 8b. en 9 conclusies geformuleerd en een aantal aanbevelingen gedaan.

### 1. Definitie en typering van mantelzorgers

Mantelzorg is de hulp bij het dagelijks functioneren, die vrijwillig en onbetaald wordt verleend aan personen uit het sociale netwerk (een “naaste”) die – door welke oorzaak dan ook – fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen hebben. Iemand die dit meer dan acht uur per week, of langer dan drie maanden doet is mantelzorger. Overigens wordt in landelijk onderzoek verschillende definities gehanteerd voor het al dan niet mantelzorger zijn, hetgeen natuurlijk van invloed is op de uitkomsten. De hierboven gegeven definitie wordt in de gemeente Den Helder gebruikt.

#### Onderscheid tussen de mantelzorger en een vrijwilliger

Ten onrechte wordt de mantelzorger soms gezien als vrijwilliger omdat er sprake zou zijn van vrijwillige verzorging, verpleging hulp in tegenstelling tot professionele hulp, verzorging of verpleging. Maar er is een groot verschil tussen de mantelzorger en een (zorg)vrijwilliger. De hulp die gegeven wordt door de mantelzorger is soms maar gedeeltelijk “vrijwillig”, omdat deze voortvloeit uit de persoonlijke relatie die de mantelzorger heeft met de verzorgde. De mantelzorger kiest er in eerste instantie niet voor, het komt onverwacht op zijn of haar pad. Daarnaast is er op voorhand sprake van een “dubbele belasting”: enerzijds belasting door de hulp die gegeven wordt, anderzijds door de emotionele band van de mantelzorger met de zorgvrager. Een (zorg)vrijwilliger kan makkelijker grenzen stellen aan de zorg of hulp die hij geeft of zelfs besluiten daarmee te stoppen. Voor de mantelzorger is dit in de regel veel moeilijker of zelfs onmogelijk.

#### Typering, ander onderscheid

Soms worden mantelzorgers in verschillende groepen ingedeeld. Het onderscheid wordt dan bijvoorbeeld gemaakt op basis van geslacht, leeftijd, afkomst enz., kortom persoonlijke kenmerken van de mantelzorger. Voorbeelden zijn de *jonge* mantelzorger, de *werkende* mantelzorger of de *allochtone* mantelzorger. Een andere verdeling is een typering op basis van de aandoening van de zorgvrager. Bijvoorbeeld: mantelzorgers van GGZ-cliënten, mantelzorgers van dementerenden of mantelzorgers wiens naaste in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijft. Het maken van dit soort onderscheid kan nuttig zijn om specifieke knelpunten in kaart te brengen en de daarbijbehorende mogelijke oplossingen.

## 2. Mantelzorg in cijfers

Mantelzorgers die langer dan drie maanden of meer dan acht uur per week hulp geven, vormen 19% van de bevolking van 18 jaar en ouder (2,4 miljoen in 2001)<sup>1</sup>. Omdat er steeds mantelzorgers bijkomen en afgaan, is op elk meetmoment het aantal mantelzorgers gemiddeld tussen de 1,6 en 1,7 miljoen in Nederland, ongeveer 13% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Bij 6% van alle mantelzorgers is er sprake van zware belasting tot overbelasting. Volgens landelijk onderzoek voelt 27% van alle mantelzorgers zich tamelijk belast en 13 % zelfs ernstig belast. Daarbij wordt ook aangegeven dat éénderde van de mantelzorgers zich psychisch belast voelt.

## 3. Problemen in de mantelzorg, risicogroepen en knelpunten

Zoals hierboven aangegeven, lijdt 6% (landelijke cijfers) van de mantelzorgers aan zware belasting tot overbelasting als gevolg van de zorg. Eenderde van de mantelzorgers is psychisch belast en eveneens éénderde ervaart een chronisch gebrek aan vrije tijd. Eén op de tien mantelzorgers geeft aan een hoge belasting te ervaren op het werk en / of in het gezin. De belasting neemt vooral toe naarmate er meer uren en langere tijd hulp wordt gegeven.

Uit beschikbaar (literatuur)onderzoek blijken de volgende problemen onder mantelzorgers veel voor te komen:

- fysieke overbelasting door de combinatie van de zorg met andere taken
- emotionele stress en psychische druk door o.a. bezorgdheid over – en/of de verandering in de relatie tot de naaste, als gevolg van diens ziekte
- moeite om het eigen leven te leven waaronder het onderhouden van een eigen sociale netwerk
- praktische problemen, bijvoorbeeld omdat de verzorgde haast niet alleen gelaten kan worden, de woning niet (meer) voldoet, of omdat er steeds andere hulpmiddelen nodig zijn
- financiële problemen, bijvoorbeeld omdat de mantelzorger minder of niet (meer) kan werken of omdat het gezinsinkomen daalt door verlies van werk van de zieke/verzorgde.
- problemen met regeltaken, bijvoorbeeld door de verschillende regelingen met bijbehorende formulieren en intakegesprekken. Dit wordt vaak als ingewikkeld en tijdrovend gezien.

### Risicogroepen

In "Kijk op informele zorg", een onderzoek van het Sociaal Cultureel Plan Bureau (sept. 2005) worden de volgende kwetsbare groepen mantelzorgers onderscheiden:

- mensen met een laag inkomen
- mensen ouder dan 65 jaar die vaak intensieve en langdurige zorg verlenen
- mantelzorgers die er alleen voor staan, door onbekendheid met het hulpaanbod, of omdat de ondersteuning ontbreekt. Of omdat er, door een krappe indicering, steeds minder professionele hulp geboden wordt

---

<sup>1</sup> Mantelzorgers onder de 18 jaar, de zogenaamde jonge mantelzorgers worden niet meegerekend.

### Knelpunten

Daarnaast worden specifieke knelpunten gesignaleerd die verbonden zijn met persoonlijke kenmerken van de ziekte of degene waarvoor gezorgd wordt:

- *mantelzorgers van GGZ-cliënten*; de ziekte is vaak niet zichtbaar, leidt vaak tot verandering in de relatie terwijl er een taboe kan zijn om erover te praten.
- *mantelzorgers van iemand die lijdt aan dementie*; betreft vaak intensieve, soms 24uurs- zorg.
- *mantelzorgers van iemand die in een verzorgings- of verpleeghuis (instelling) verblijft*; vaak leeft het idee dat de zorg stopt als de naaste is opgenomen. De instellingen benaderen de mantel-zorger nog te vaak als "gewone" (zorg)vrijwilliger en gaan voorbij aan hun specifieke behoeften.

Andere knelpunten zijn verbonden met persoonlijke kenmerken van de mantelzorger:

- *jonge mantelzorgers*; er is nog weinig bekend over jonge mantelzorgers (beneden de 18 jaar) die ook nog eens moeilijk bereikbaar zijn. Terwijl zij het risico lopen op een verstoorde ontwikkeling, mede door boven-normale inzet van hen in de gezinssituatie.
- *werkende mantelzorgers*; het blijkt moeilijk om de zorg te combineren met een betaalde baan, waardoor werkende mantelzorgers soms minder gaan werken of daar zelfs mee stoppen. Terwijl dit financieel niet verstandig is. Dit staat haaks op het overheidsbeleid dat meer zorgtaken wil neerleggen bij de mantelzorger.
- *mantelzorgers van allochtone afkomst*; zorgen voor je familie is iets dat je hoort te doen en soms wordt het als een schande gezien als daar hulp van derden bij nodig is. Ook is het hulpaanbod vaak niet bekend of wordt (al dan niet terecht) aangenomen dat het aanbod slecht aansluit op de eigen cultuur. Daarnaast is het soms onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal een verzwaring van de mantelzorgtaken

## **4. Landelijke ontwikkelingen:**

Met het in werking treden van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), op 1 januari 2007, hebben de begrippen mantelzorg en mantelzorgondersteuning voor het eerst een wettelijke basis gekregen. Daarbij zijn deze items opgenomen in prestatieveld 4 en zullen de Nederlandse gemeenten in hun beleid uitvoering moeten geven aan deze beleidsterreinen. In januari 2008 heeft de landelijke belangenorganisatie MEZZO een 10 puntenprogramma geformuleerd waaraan voldaan zou moeten worden om ervoor te zorgen dat mantelzorgers de zorg aan hun naaste langer vol kunnen houden. In het programma is een rol weggelegd voor de landelijke en lokale overheid, sociale partners, professionele- en vrijwillige hulporganisaties. Maar ook de landelijke overheid heeft mantelzorg en mantelzorgondersteuning in haar beleidsdoelen geformuleerd.

### **A. Beleidsbrief " Voor elkaar":**

Staatssecretaris Bussemaker heeft in haar beleidsbrief "Voor elkaar" (okt. 2007) haar speerpunten beschreven ten aanzien van het mantelzorgbeleid in de aankomende jaren.

1. Mantelzorgers mogen in hun eigen gemeente rekenen op een goed mantelzorgondersteunings-aanbod. Het lokale aanbod dient versterkt te worden waarbij er ook aandacht dient te zijn voor de groep allochtone mantelzorgers. De inspanningen op lokaal- en regionaal niveau moeten uiteindelijk leiden tot de formulering van een *basispakket mantelzorgondersteuning* in elke gemeente
2. Er moet meer oog komen om arbeid en mantelzorg beter te combineren en bedrijven moeten worden gestimuleerd om een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid te voeren.
3. Gemeentes moeten de uitdaging aangaan om het aantal overbelaste mantelzorgers terug te dringen. Dat houdt in meer aanbod en een meer gevarieerd aanbod van respijtzorg

### **B. Mantelzorgcompliment:**

Met ingang van 2007 is voor mantelzorgers het zogenaamde *mantelzorgcompliment* in het leven geroepen. Dit compliment van 250 euro, uitgekeerd rond de Dag v/d Mantelzorg, wordt uitgekeerd aan ABWZ-geïndiceerden die het compliment op hun beurt aan hun mantelzorger(s) doorgeven.

### **C. Het 10-puntenplan van MEZZO:**

1. Mantelzorgers hebben recht op minimaal een dagdeel vrijaf per week en drie weken vakantie per jaar. Dit recht moet door de overheid worden erkend en vastgelegd
2. Professionals in zorg en welzijn moeten respijtzorg actief aanbieden aan mantelzorgers
3. Ook bij de zorgvrager dient respijtzorg geïntroduceerd te worden
4. De psychologische en praktische drempels bij respijtzorg vragen om intensieve ondersteuning
5. Iedere regio moet beschikken over een gevarieerd aanbod aan respijtvorzieningen. Gemeenten en zorgkantoren moeten hun regiefunctie hierin oppakken.
6. De kwaliteit van professionele respijtzorg buitenshuis moet verder versterkt worden.
7. Voor respijtzorg mogen geen wachtlijsten bestaan.
8. Bezuinigingen in de AWBZ mogen de aanspraak op respijtzorg niet treffen.
9. Bij verpleeg-technische handelingen door de mantelzorger in de thuissituatie moeten vooraf afspraken over de respijtzorg worden gemaakt.
10. Voor speciale doelgroepen, zoals GGZ-mantelzorgers en mantelzorgers van intramurale zorgvragers is speciaal respijtaanbod nodig.

### **D. Het Vliegwiel**

Daarnaast heeft het Expertisecentrum Mantelzorg (voorheen EIZ) in 2007 het zogenoemde "Vliegwiel" voor mantelzorgondersteuning ontwikkeld; het vliegwiel biedt een overzicht op verschillende deelgebieden van waaruit ondersteuning gegeven kan worden. Volgens het Expertisecentrum (en MEZZO) dient op elk deelgebied één of andere vorm van ondersteuning aanwezig te zijn, te weten op de gebieden:

- Inspraak voor mantelzorgers
- (H)erkenning van mantelzorgers en samenhang in de samenwerking (ten aanzien van mantelzorgondersteuning)
- respijtzorg en praktische hulp.
- Financiële steun
- Materiële steun
- Aandacht voor arbeid en zorg
- Informatie, advies, emotionele steun en educatie voor mantelzorgers

### **E. Factsheets:**

Tot slot zijn er factsheets beschikbaar, bijvoorbeeld van het Expertisecentrum voor Mantelzorg, o.a. over *Dementie en mantelzorg* of *Mantelzorg bij terminale, palliatieve zorg*. Deze factsheets geven een overzicht van alle relevante gegevens over een ziektebeeld, over het omgaan met de ziek(t)e voor zowel de zieke zelf als voor zijn of haar mantelzorger.

## 5. Vertaling naar de situatie in Den Helder

Vanuit bovenstaande landelijke informatie (zie literatuurlijst) is een vertaling gemaakt naar de situatie voor Den Helder.

### 5a. Aantal mantelzorgers, leeftijdopbouw en overige karakteristieke kenmerken

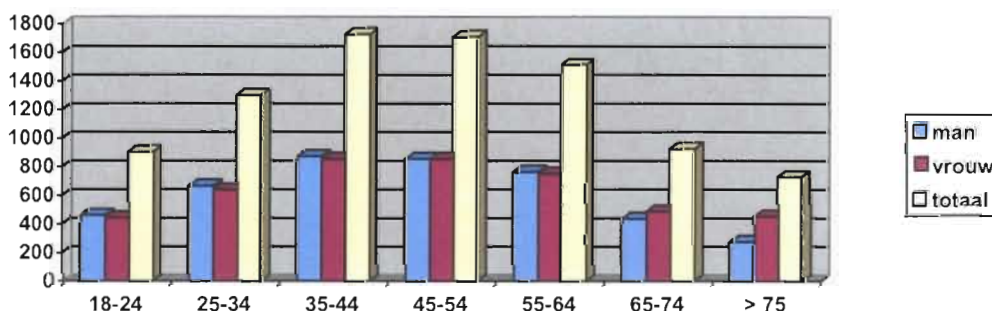
Uit gegevens over januari 2007 blijkt dat Den Helder 58.220 inwoners<sup>1</sup> telt waarvan 46.341 van 18 jaar of ouder. Als de landelijke verhouding mantelzorger versus niet-mantelzorgers omgerekend wordt naar de cijfers voor Den Helder, dan telt de gemeente 8.806 inwoners die langer dan drie maanden en/of meer dan acht uur in de week voor een naaste zorgen. Er zijn, net als landelijk, geen cijfers bekend over het aantal mantelzorgers jonger dan 18 jaar.

#### Verdeling naar leeftijd en geslacht

In de volgende tabel is de verdeling van mantelzorgers naar leeftijd en geslacht te zien:

Leeftijdgroep / geslacht	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	>75
<b>Man</b>	460	665	871	855	762	437	276
<b>Vrouw</b>	444	636	853	853	751	488	455
<b>Totaal</b>	<b>904</b>	<b>1.302</b>	<b>1.724</b>	<b>1.707</b>	<b>1.513</b>	<b>9.25</b>	<b>731</b>

In onderstaande grafiek is deze verdeling als volgt weergegeven<sup>2</sup>.



Grafiek 1: Mantelzorgers in Den Helder naar leeftijd en geslacht (landelijke cijfers van het SCP in de Boer e.a. *Mantelzorg in getallen* 2003: (gecombineerd met cijfers van O+S, Den Helder peildatum 1 januari 2007)

<sup>1</sup> Bron: Kerncijfers Den Helder 2007, peildatum januari 2007

<sup>2</sup> Er zijn alleen gegevens beschikbaar over leeftijd en geslacht van de mantelzorgers die 8 uur per week of langer dan drie maanden zorgen (13% van de bevolking boven de 18 jaar).



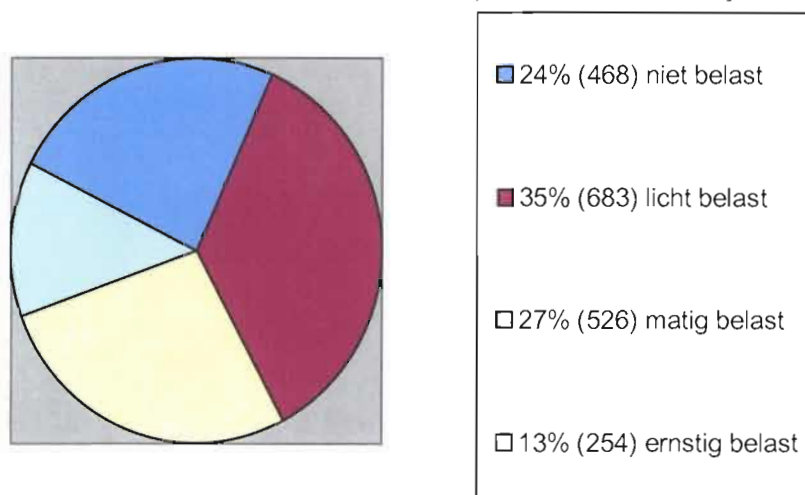
Er zijn voornamelijk geen aanwijzingen dat de situatie in Den Helder sterk verschilt van de landelijke. Mantelzorgers in Den Helder vormen een heterogene groep, bestaande uit mannen en vrouwen vanuit verschillende leeftijdscategorieën. Vijfendertig procent van de mantelzorgers is ouder dan 55 jaar (3.169 inwoners). Van deze groep is weer 52 procent ouder dan 65 jaar (1.656 inwoners). Het percentage vrouwelijke mantelzorgers toe naarmate de leeftijd stijgt. Dit geldt zeker voor de leeftijdsgroep boven de 75 jaar.

### 5b. Overbelasting

Ook hier is een raming gemaakt op basis van het vertalen van landelijke gegevens naar de Helderse situatie. Dit geeft een beeld voor de mate waarin de Helderse mantelzorgers (van 18 jaar en ouder, die 8 uur per week of langer dan drie maanden hulp geven) zich belast voelen:

- 24% (468) niet
- 36% (683) licht
- 27% (526) matig
- 13% (254) ernstig

Grafiek 2: Mate van belasting van mantelzorgers in absolute aantallen en percentages, omgerekend naar de lokale, Helderse situatie (Schreuder Goedheijt 2006)



### 5c. Beleid gemeente Den Helder

In 2001 heeft de gemeente de notitie "Mantelzorg in de gemeente Den Helder" uitgebracht. De notitie leidde tot de productie en verspreiding van de Mantelzorggids in samenwerking met het Steunpunt Mantelzorg en de GGD. Vanaf dat moment is mantelzorg als thema opgenomen in het gemeentelijk zorgbeleid. De Mantelzorggids is in december 2006 geactualiseerd.

In 2005-2006 participeerde de gemeente in het project "Un man ta yuda otro" (Papiamento voor: de ene hand helpt de andere) dat als doel had de mantelzorgproblematiek op te sporen onder inwoners van Antilliaanse afkomst. En daarnaast om onder hen de bekendheid met het begrip mantelzorger en het ondersteuningsaanbod te vergroten. Het bleek lastig om de gestelde doelen te bereiken, maar het project zorgde wel voor intensivering van contacten tussen de diverse organisaties die actief zijn op het gebied van mantelzorgondersteuning.



Deze contacten werden verstevigd toen de organisaties participeerden in de, op initiatief van de gemeente, gestarte werkgroep Mantelzorg, waarin veel is gedaan aan informatie-uitwisseling.

Den Helder neemt daarnaast deel aan het regionaal overleg met de overige gemeenten uit de Kop van Noord-Holland. Ook hierbij vindt informatie-uitwisseling plaats en wordt kennis op het thema gedeeld.

Met de invoering van de Wmo, toen AWBZ-gelden overgeheveld werden naar de gemeenten, besloot Den Helder om in het overgangsjaar 2007 het Steunpunt Mantelzorg, de mantelzorgmakelaar (bureau Taps) en Humanitas (vrijwillige thuiszorg) financieel te blijven steunen. (Wmo-beleidsnota Den Helder 2008-2010)

In september 2007 startte, in opdracht van de gemeente Den Helder en met Provinciale financiële steun, het project: "Naar een basispakket Mantelzorgondersteuning in gemeente Den Helder".

De hoofddoelstelling van dit project is: *"het fasegewijs ontwikkelen van een basispakket mantelzorgondersteuning in de kop van Noord Holland door aan te sluiten bij bestaande initiatieven en in samenwerking met lokale zorg- en welzijnsorganisaties, belangenorganisaties en gemeente Den Helder te komen tot een goed bereikbare, bij de burgers bekende en vraaggerichte ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers"*.

Daaronder zijn een aantal subdoelen vastgesteld, te weten:

- het formuleren van een basispakket mantelzorgondersteuning op basis van de geïnventariseerde knelpunten en behoeften van mantelzorgers en het huidige ondersteuningsaanbod
- de bekendheid van het begrip mantelzorg onder de doelgroep en een grote groep professionals te vergroten
- mantelzorgers kunnen voor informatie, ondersteuning, advies en doorverwijzing, door dit project, terecht bij het zorgloket van de eigen gemeente.
- Opzetten van een organisatiestructuur waarin het basispakket mantelzorgondersteuning verder ontwikkeld kan worden

In een separate projectrapportage zullen de uitkomsten, en de producten die het project heeft opgeleverd, worden beschreven.

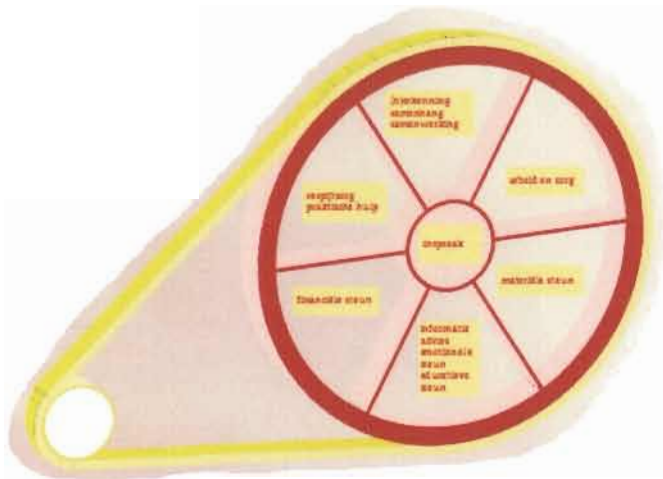
Voor 2008-2010 schrijft de gemeente Den Helder in haar Wmo-beleidsnota *"In afwachting van de resultaten van het project zullen bestaande ondersteuningsactiviteiten (Steunpunt, Mantelzorgmakelaar, Project vrijwillige thuiszorg Humanitas, Familievertrouwenspersoon) zoveel mogelijk worden gecontinueerd"*.

## **Enquête.**

Om inzicht te krijgen in het (bestaande) aanbod van mantelzorgondersteuning in Den Helder, zijn in de wintermaanden 2007-2008 vragenlijsten verzonden naar 23 organisaties waarvan werd verondersteld dat zij één of andere vorm van ondersteuning aan mantelzorgers bieden.

Als voorbeeld voor de enquête dienden de vragenlijsten die Markant, (Thuiszorg Amsterdam) heeft ontwikkeld ten behoeve van een soortgelijk onderzoek. Deze vragenlijsten werden aangepast voor de situatie in Den Helder (zie bijlagen).

Van 16 organisaties werd een ingevulde lijst retour ontvangen (zie bijlage, lijst van respondenten). De informatie die hieruit naar voren kwam is gerangschikt naar de deelgebieden van **"het vliegwiél"** van het Expertisecentrum Mantelzorg. Door de informatie op deze manier te rangschikken, wordt inzicht verkregen in hoeverre het ondersteuningsaanbod in Den Helder (al) aan de aanbevelingen van het Expertisecentrum voldoet.



### Overzicht.

Uit de (organisatie)gegevens die in de enquête werden genoemd / opgesomd, kan het volgende overzicht worden samengesteld.

Hierin wordt in de meest linkse kolom het deelgebied van de ondersteuningsvorm aangegeven. Daarnaast, onder "wat", wordt een verduidelijking gegeven van wat die ondersteuningsvorm onder meer inhoudt. Onder "wie" is vermeld welke organisaties in Den Helder op dat terrein actief zijn. Helemaal rechts is onder "hoe" staat ingevuld op welke manieren de organisaties de hulp geven.

Deelgebied	Wat?	Wie?	Hoe?
<b>Medezeggenschap, belangenbehartiging, Raadplegen deskundigen</b>	De stem van de mantelzorgers voor het voetlicht brengen, zorgen dat mantelzorgers worden gehoord.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Steunpunt Mantelzorg</li> <li>- Familievertrouwens-Persoon GGZ</li> <li>- Helderse Gehandicaptenraad</li> <li>- LSBO Den Helder</li> <li>- Zorgbelang Noord Holland</li> </ul>	Organiseren van medezeggenschap (cliëntenraden, m.n door professionele aanbieders). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Belangenbehartiging stimuleren d.m.v. invullen / houden van een enquête.</li> <li>- Deelnemen aan onderzoek.</li> <li>- Publiciteit genereren</li> <li>- Lidmaatschap van MEZZO</li> </ul>
<b>Informatie, advies, emotionele- en educatieve steun</b>	Mantelzorgers en zorgvragers bewust maken van belang van en informeren over mogelijkheden van mantelzorgondersteuning en bieden van emotionele en educatieve steun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Steunpunt Mantelzorg</li> <li>- Familievertrouwens-Persoon / GGZ</li> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- MEE NWH</li> <li>- DOC -team</li> <li>- Ouderenwerk (de Wering)</li> <li>- Maatschappelijk Werk (de Wering)</li> <li>- Helderse Gehandicaptenraad</li> <li>- LSBO Den Helder</li> <li>- Gemeentelijk WMO-loket</li> <li>- Zorgbelang Noord Holland</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonlijk en op maat gesneden advies en verwijzing.</li> <li>- Lotgenotencontact</li> <li>- Steungroepen</li> <li>- Cursussen, bijv. Rouwverwerking, Omgaan met dementie.</li> </ul>

<b>Respijtzorg en praktische hulp</b>	Tijdelijke (complete) overname van de mantelzorg (respijtzorg) en/of praktische hulp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanitas, vrijwillige thuiszorg en vrijwillige terminale thuiszorg.</li> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- Thuiszorgorganisaties</li> <li>- Verpleeg- / verzorgingshuizen</li> <li>- 's Heerenloo</li> <li>- Wonen Plus (De Wering)</li> <li>- Het Kluspunt (de Wering)</li> <li>- Stichting Present Den Helder</li> <li>- Welzijn voor ouderen (de Wering)</li> <li>- DAC / GGZ</li> <li>- De Zonnebloem</li> <li>- Hospice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpen met invullen van formulieren.</li> <li>- Tijdelijke overname van de zorg / oppashulp.</li> <li>- Dagactiviteiten en dagopvang.</li> <li>- Klusjes in en om het huis.</li> <li>- Vervoersregelingen.</li> <li>- Maaltijdservice.</li> <li>- Huishoudelijke hulp, verpleging en verzorging</li> <li>- Overnemen van regeltaken</li> </ul>
<b>Arbeid en zorg</b>	Voorwaarden en maatregelen om arbeid en zorg te combineren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- Steunpunt Mantelzorg</li> <li>- MEE NWH</li> <li>- Sociaal Raadslieden</li> <li>- Gemeente Den Helder (afd. WIZ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoek CAO.</li> <li>- Onderzoek naar wettelijke regelingen als zorgverlof, calamiteitenverlof of levensloopregeling.</li> <li>- Gespreksbegeleiding werkgever</li> <li>- Schrijven van brieven, geven van voorlichting</li> </ul>
<b>Financiële steun</b>	Vergoedingen van kosten en compensatie van gedeerde inkomsten als gevolg van het verlenen van mantelzorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- Steunpunt mantelzorg</li> <li>- MEE NWH</li> <li>- Gemeente Den Helder (Zorgloket)</li> <li>- SVB (Sociale Verzekeringsbank)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeren over fiscale compensatie (Hulp bij) aanvragen PGB</li> <li>- Compensatie voor gemaakte kosten (vervoer, telefoon)</li> <li>- Hulp bij schulden, bezwaar indienen, middelen bij instanties.</li> <li>- Mantelzorgcompliment</li> </ul>
<b>Materiële steun</b>	Hulpmiddelen en randvoorwaarden bij mantelzorgtaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- Steunpunt Mantelzorg</li> <li>- Thuiszorg (winkel)</li> <li>- St. Present</li> <li>- Gemeente Den Helder (Zorgloket)</li> <li>- Woningbouwverenigingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verstrekken of uitlenen (via de thuiszorgwinkels) van verpleeg- en zorgartikelen</li> <li>- WMO verstrekkingen.</li> <li>- Aanbieden van woon- en vervoersvoorzieningen.</li> <li>- Eenmalig (gratis) verrichten van grote klussen.</li> </ul>
<b>(H)erkenning, samenhang en samenwerking</b>	(H)erkenning mantelzorger, samenhang in beleid, stimuleren samenwerking bij mantelzorgondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Steunpunt Mantelzorg</li> <li>- Mantelzorgmakelaar</li> <li>- MEE</li> <li>- Platform mantelzorg Kop van Noord-Holland (i.o.)</li> <li>- Zorgbelang Noord Holland</li> <li>- Expertise Centrum Informele Zorg (voorheen EIZ)</li> <li>- MEZZO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskundigheidsbevordering voor mantelzorgers.</li> <li>- Samenwerking en deelname aan netwerken.</li> <li>- Mantelzorgpanel</li> <li>- Sociale kaart, mantelzorggids en website.</li> </ul>

## 6. Aanbod mantelzorgondersteuning in Den Helder (inventarisatie)

Er is voor het in kaart brengen van het ondersteuningsaanbod voor Helderse mantelzorgers een enquête gehouden onder alle organisaties die actief zijn in Den Helder.

Allereerst komen het Steunpunt Mantelzorg en de Mantelzorgmakelaar naar voren omdat die zich specifiek op de mantelzorger richten.

Het Steunpunt manifesteert zich vooral als “wegwijzer” voor de mantelzorger. Hierbij moet gedacht worden aan:

- het bieden van een luisterend oor
- het geven van persoonlijk advies
- het geven van gerichte (vraaggestuurde) informatie
- het doorverwijzen naar andere (hulpverlenings)instanties.

De mantelzorgmakelaar biedt praktische ondersteuning door het overnemen van regeltaken.

Hierbij kan gedacht worden aan:

- het aanvragen van hulp en zorg in alle zorg- en welzijnssectoren
- helpende hand bieden bij het invullen van diverse formulieren
- hulp bij het opstellen van bezwaarschriften of het opstarten van een klachtenprocedure
- bemiddelen bij werkgever
- ondersteunen bij hoorzittingen
- begeleiding bij indicatieprocedures.

Als derde belangrijke hulporganisatie voor mantelzorgers in Den Helder dient Humanitas genoemd te worden, die door het bieden van oppashulp of respijtzorg (het tijdelijk overnemen van de zorg) veel praktische ondersteuning biedt en daarmee ook mantelzorgers ontlast. Humanitas werft en begeleidt (zorg)vrijwilligers en biedt hen trainingen.

MEE Noordwest-Holland heeft in de uitvoering van haar taken ook veel aandacht voor mantelzorgers. MEE biedt:

- Informatie, advies, consultatie en ondersteuning op de leefgebieden jeugd en gezin, wonen en samenleven, leren en werken, regelgeving en geldzaken (juridisch advies), vrije tijd / sport en vrienden / relaties
- Deelname aan of coördinatie van netwerken.
- Ondersteuning, maatjes en vriendenkring en logeerkring
- Het bieden van themabijeenkomsten en lotgenotencontacten waar mensen worden geïnformeerd en geadviseerd.

Het overige aanbod is divers. De doelgroep van de verschillende (welzijns)organisaties zijn in de regel de zorgvragers zelf. In de praktijk blijkt de ondersteuning aan die zorgvrager tevens van enorm belang te zijn voor diens mantelzorger(s). De ondersteuning – die aanvankelijk dus bedoeld is voor de zorgvrager - varieert van belangenbehartiging tot het aanbieden van tijdelijk verblijf of dagopvang in een instelling (vormen van respijtzorg). Van het verrichten van kleine klusjes in en om huis, tot het verzorgen van informatiebijeenkomsten of een leuk uitje. (zie bijlage *Aanbod mantelzorg-ondersteuning*)

## 7. Gesignaleerde knelpunten en behoeften

Mantelzorgers zorgen vaak tot het echt niet meer kan. Dan is het ook noodzakelijk dat er een beroep kan worden gedaan op vervangende hulp. Voor een aantal cliëntgroepen is dit niet eenvoudig. Knelpunten voor mantelzorgers in o.a. de Kop van Noord Holland, zijn eerder benoemd in het rapport: "Tijd voor de mantelzorg!" (juli 2004) van het voormalig Regionaal Patiënten- en Consumenten Platform Noord-Holland Noord. Hierin kwam naar voren dat vooral er gebrek is aan mogelijkheden voor acute opvang (respijtzorg), wanneer de mantelzorg de zorg niet (meer) kan bieden. Hierbij werd speciale aandacht gevraagd voor acute opvangmogelijkheden voor moeilijk plaatsbare mensen, bijvoorbeeld cliënten met ernstige beperkingen of met GGZ-problematiek. Tevens werd gepleit voor het horen van de mantelzorg bij de indicatiestelling, zodat duidelijk wordt welke rol in de zorg deze mantelzorg op zich kan (en wil) nemen en onder welke voorwaarden.

In het najaar van 2007 is door Zorgbelang Noord Holland een onderzoek gehouden naar de ervaringen van mantelzorgers en naar hun meningen en wensen over mantelzorg. De bevinden zijn in maart 2008 uitgegeven door Zorgbelang in de harmonicafolder "*Wat zijn de ervaringen van mantelzorgers?*". Uit dit onderzoek kwamen o.a. de volgende gegevens naar voren:

- 84% van de ondervraagden was tevreden met de indicatiestelling die zij hadden ontvangen. De overige 16% was dat niet waarbij werd aangegeven dat er te weinig geïndiceerde zorg was.
- Bijna de helft van de ondervraagde mantelzorgers (49%) ervaart de eigen gezondheid als matig tot slecht en loopt daarmee extra risico overbelast te raken of uit te vallen.
- 81 % vindt dat er – als mantelzorg – ander taken van hem of haar worden verwacht dan hij of zij wil of kan doen. 60 % vraagt echter geen herindicatie aan uit omdat men niet weet dat dat kan of omdat men bang is dat een nieuwe indicatie ongunstiger uitvalt.

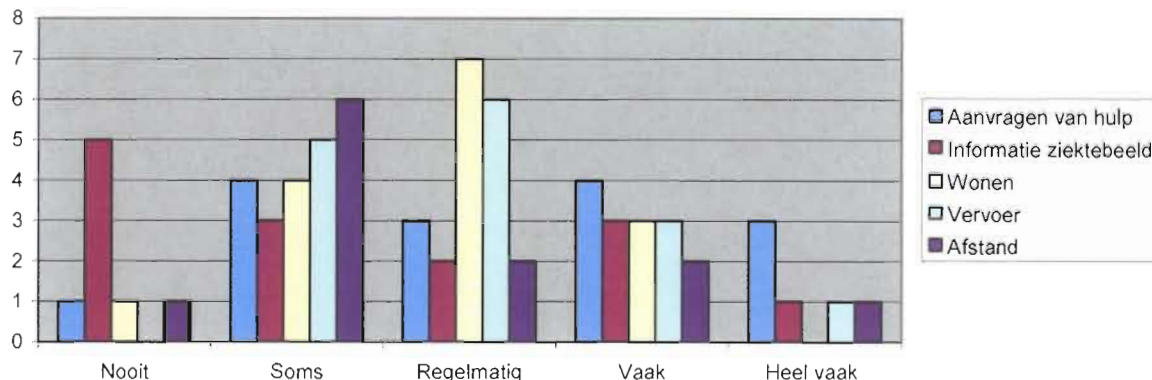
Uit het eerder genoemde mantelzorgproject "Un man ta yuda otro" bleek, hetgeen ook landelijk wordt geschetst, dat de zorg voor een naaste door de Antilliaanse mantelzorg als een morele verplichting wordt gezien. Men spreekt van familiezorg maar als dat tot een té zware belasting leidt, dan wordt dat niet gemakkelijk erkend. Een beroep op hulp van buitenaf wordt dan veelal niet of te laat gedaan.

Om inzicht te krijgen in de knelpunten en behoeften van mantelzorgers in Den Helder is, middels enquêteformulieren geïnterviewd waar die knelpunten liggen. De formulieren ten aanzien van het aanbod in (mantelzorg)ondersteuning zijn tegelijkertijd en naar dezelfde organisaties verstuurd.

Van de 23 formulieren werden 16 ingevulde "knelpunt-vragenformulieren" retour ontvangen. Op basis van deze ingevulde formulieren zijn de gesignaleerde knelpunten in beeld gebracht met behulp van grafieken.

Onder de grafieken zijn een korte uitleg en voorbeelden uit de praktijk weergegeven.

## A. Praktische knelpunten



### Aanvragen van hulp

Mantelzorgers vragen hoe ze aan (zorg)hulp kunnen komen. En als ze die hebben, maar hier niet tevreden over zijn, hoe ze die zorg dan kunnen veranderen.

*"Ik weet niet wanneer ik voor een (zorg)voorziening in aanmerking kom".*

### Informatie over het omgaan met het ziektebeeld

Onvoldoende informatie over het ziektebeeld kan het zorgen verzwaren en de relatie tussen de mantelzorgers en de hulpvrager onder druk zetten.

*"Mijn man doet helemaal niets meer. Ik ben het zat. Hij wil gewoon niet en doet het om mij te pesten".*

*"Pas als er een vertrouwensband tussen de medewerker en de mantelzorgers ontstaat, komen de vragen van de mantelzorgers aan bod".*

### Wonen

Processen in de keten van woningtoewijzing en (evt.) aanpassingen lopen niet synchroon en zijn onvoldoende op elkaar afgestemd.

*"Mijn vrouw zal haar leven lang aan haar rolstoel gekluisterd zijn. Waarom moeten wij ons blijven behelpen met zo'n kleine badcel?".*

*"De ervaring leert dat wonen van zowel mantelzorgers als mensen met ernstige lichamelijke beperkingen een knelpunt is. Er zijn wat dat betreft te weinig woonvoorzieningen in Den Helder en omgeving waar deze mensen terecht kunnen".*

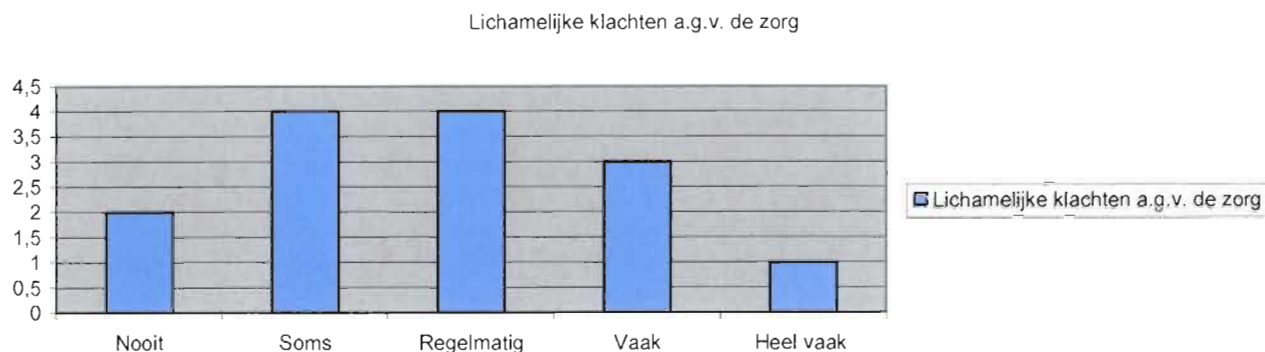
### Vervoer

Cliënten kunnen (vaak) moeilijk reizen (bijvoorbeeld door hun handicap) waardoor hun mantelzorgers degenen zijn die reizen. Zij zijn hier vaak veel geld en tijd aan kwijt.

In Den Helder is het vervoer voor ouderen, zieken en/of gehandicapten binnen de WMO nog onvoldoende geregeld. Geïndiceerden krijgen – naar inkomen – een vervoersvergoeding maar moeten hun vervoer vervolgens geheel zelfstandig organiseren. Voor mantelzorgers is dit een extra belasting in tijd en extra kosten.

## B. Fysieke klachten

Fysieke klachten ontstaan vaak in combinatie met stressfactoren, maar ook door bijvoorbeeld te weinig (nacht)rust, te zwaar, teveel of verkeerd tillen of onvoldoende tijd voor eigen behoeften.



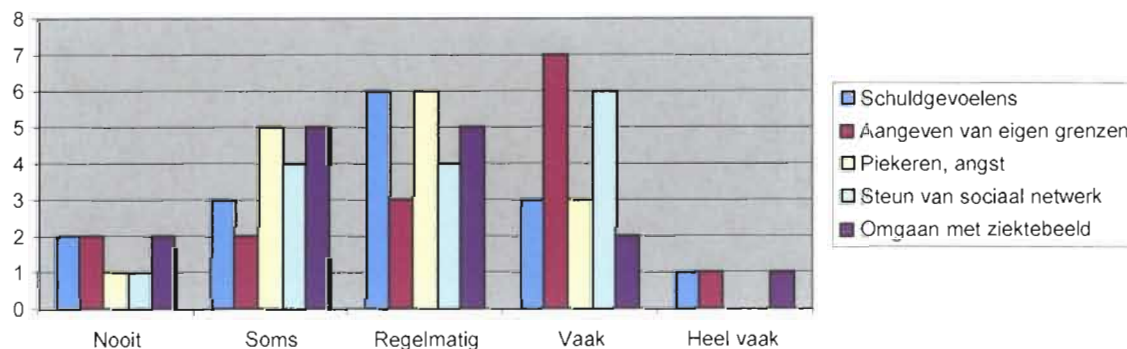
### Spanningsklachten

Bijvoorbeeld hoofdpijn, rugklachten, slaapproblemen, hoge bloeddruk of andere (lichamelijke) problemen.

### Overbelasting

*“De rolstoel is te zwaar voor mij, ik kan hem niet meer duwen. Maar ik krijg geen andere...”*

## C. Psychische klachten



Psychische klachten zoals schuld- of angstgevoelens komen vaker voor bij mantelzorgers en zijn vaak kenmerkend voor de relatie met de hulpvrager

### Schuldgevoelens

*“Ik kan niet op vakantie want ik kan mijn man toch niet een week alleen laten...?”*

*“Als ik niet was gaan scheiden dan was hij misschien niet depressief geworden.....”*



### Aangeven van eigen grenzen

"Leuk die eigen grenzen, maar hoe doe ik dat dan?"

"Als ik meer mijn eigen grenzen stel, is het dan niet zo dat ik mijn familielid afwijs, haar in de steek laat?"

"Ik vindt het moeilijk grenzen te stellen, ik voel mij dan zo egoïstisch".

"Grenzen stellen geeft altijd gedoe, het is vaak makkelijker toch maar toe te geven of maar gewoon door te gaan".

### Piekeren en angst

Piekeren over en angst hebben voor wat komen gaat (in het mantelzorgproces). Hoelang gaat het nog goed of wanneer zal het (weer) mis gaan?.

"Hoe moet het als wij, mantelzorgers, de zorg niet meer aan kunnen of als wij er straks niet meer zullen zijn?".

### Isolement

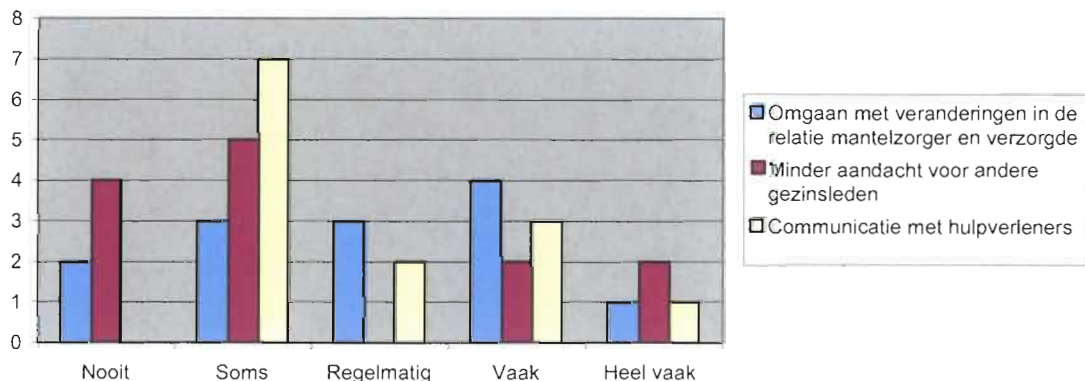
#### Steun van sociaal netwerk

Steun vanuit de (directe) omgeving helpt als deze aanvullend is en voorziet in de behoefte(s) van de mantelzorgers.

"Mensen snappen mij toch niet. Eerst moet ik heel veel uitleggen en dan moet ik mij gaan verdedigen of verantwoorden. Daar heb ik de energie niet voor".

"Bij sommige mantelzorgers komt dit vaker voor. Bijvoorbeeld bij verzorgden met meervoudige problematiek (combinatie verstandelijke beperking en psychiatrische beperking) waarbij verschillende mantelzorgers het 'opgeven' en er dan maar één overblijft".

## D. Relationale knelpunten



### Veranderingen in relatie met de verzorgde, met andere gezinsleden

Relaties bestaan vaak op basis van wederkerigheid. In langdurige zorgsituaties treden hierin veranderingen op en is de relatie niet (meer) gelijkwaardig.

"Ik ben meer verzorger voor mijn vrouw dan haar echtgenoot"

"Ik ben voor mijn dochter meer hulpverlener dan moeder en dat wil ik niet. Ik wil weer gewoon moeder kunnen zijn....".

Of er vindt een rolwisseling plaats: kind wordt ouder en ouder wordt kind.

### Minder aandacht voor andere gezinsleden

De zieke krijgt vaak meer aandacht waardoor gezonde huisgenoten dit minder krijgen. Hierbij kunnen vooral jonge kinderen in de problemen geraken.

*"Onze zoon van 10 krijgt door de zorg voor zijn gehandicapte zusje niet de aandacht die hij nodig heeft, hij moet te vaak dingen alleen doen..."*

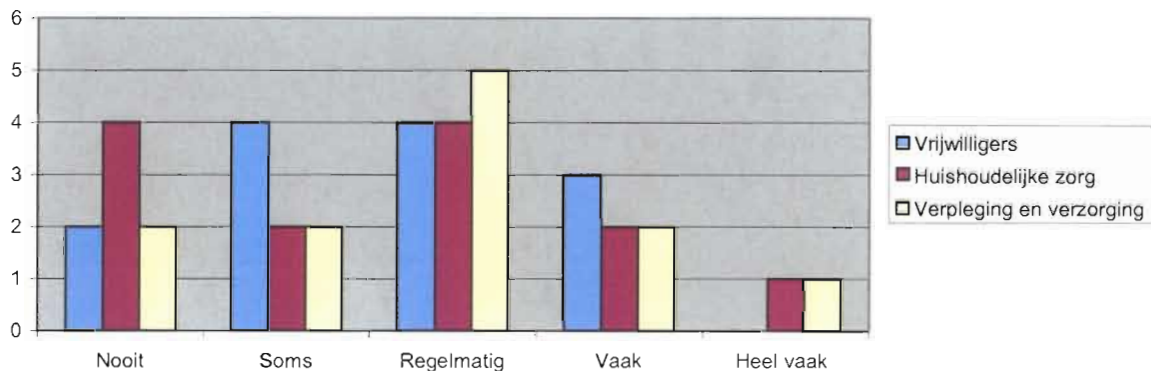
### Communicatie met hulpverleners

De mantelzorger wordt door veel hulpverleners niet gezien als (mede)zorgvrager en ook niet als medehulpverlener, dus deskundige. Ook overleg met hulpverleners is lastig te organiseren.

*"Ik wil de hulpverleners niet lastig vallen, ze hebben het al zo druk"*

*"Ik zeg maar niets want misschien is het nadelig voor mijn familielid".*

## E. Overname van zorg



### Vrijwilligers

Sommige zorgvrijwilligers passen onvoldoende bij de vraag van de mantelzorgers of bij hun situatie. De behoeften (en wensen) van de mantelzorgers zijn complex. Waarbij te weinig adequate vrijwilligers gevonden kunnen worden. Ook laat de zorgvrager soms liever geen "vreemden" toe.

*"Mijn man laat alleen de thuiszorg toe, meer mensen wil hij echt niet over de vloer"*

*"Nog meer mensen erbij, dan krijg ik het alleen maar drukker..."*

### Huishoudelijke zorg

De wetgeving is beperkend ten aanzien van de behoeften van mantelzorgers. Uitrui van diensten, waarbij de ene geïndiceerde dienst voor een andere kan worden geruild (naar de wensen of behoeften van de mantelzorger) is sinds de invoering van de WMO niet meer mogelijk.

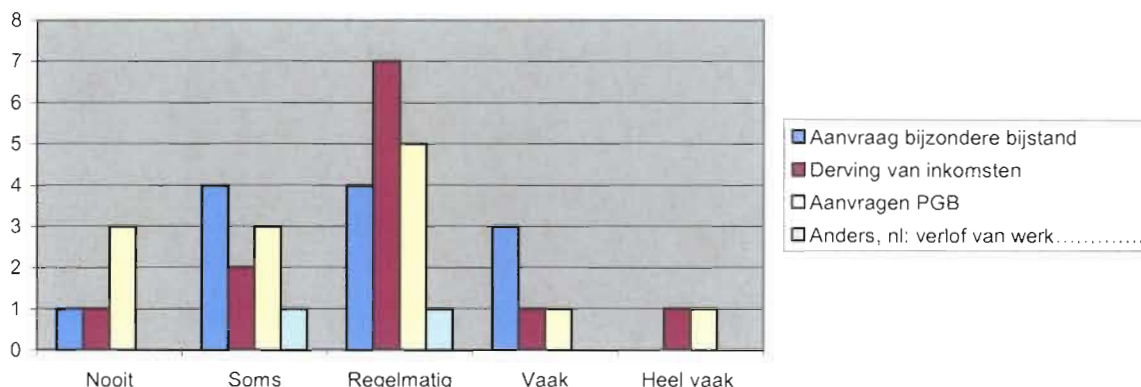
*"Ik help mijn echtgenote liever zelf met wassen en kleden, maar ik zou zo graag iemand hebben die wat huishoudelijke klusjes voor mij doet"*

### Verpleging en verzorging

Voor alle vormen van verpleging en zorg bestaat er meestal een verkeerd beeld bij de mantelzorger(s) over die zorg. De zorg is ontoereikend, de match met de verzorgende / verplegende is niet de juiste of de tijd klopt niet met de behoefte of leefstijl. Teleurstellingen kunnen dan groot kunnen zijn.

*"Er komt organisatorisch heel wat bij kijken als je de thuiszorg in huis haalt"*

## F. Financiële knelpunten

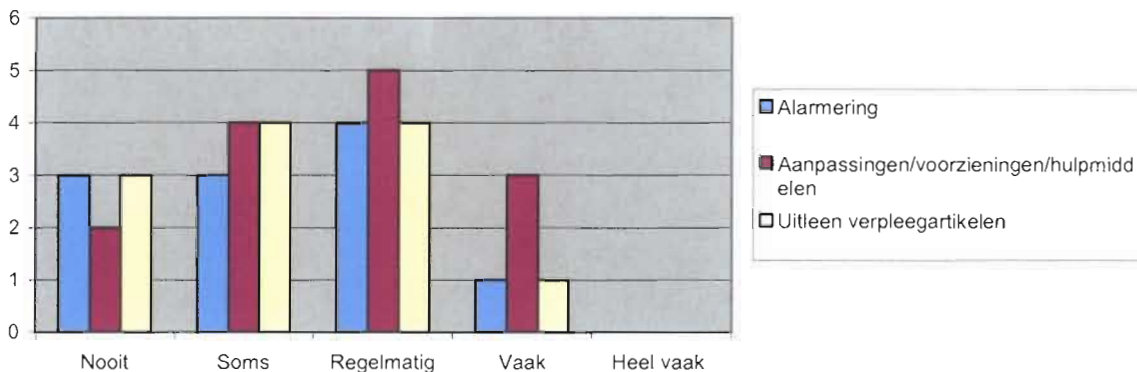


Mantelzorgen is duur! Vaak is er inkomstenderving doordat de mantelzorgers minder gaan werken of daar zelfs mee stopt omdat men moet mantelzorgen.

*“Wij schieten er regelmatig zelf bij in, zoals bij de reiskosten die we maken of voor de verzorging van onze zoon (kleding, boodschappen etc).*

Mantelzorgers hebben te weinig informatie over mogelijkheden van financiële ondersteuning.

## G. Materiele knelpunten



“Aanpassingen, voorzieningen of hulpmiddelen, zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de scootmobiel, zijn soms problematisch voor verzorgden / cliënten. Mantelzorgers worden extra belast doordat zij worden ingeschakeld in het verwerven of onderhouden van de voorzieningen. Dit soort signalen zou ook door instanties moeten worden aangekaart bij de verstrekker van de voorzieningen, waaronder het zorgloket” .

*“Nu weet ik eindelijk waar ik moet zijn voor de aanvraag van een rolstoel. Maar het model dat mijn zoon nodig heeft, krijgt hij niet. Wat nu?”*

## **8. Analyse op basis van inventarisaties onder organisaties die (een vorm van) mantelzorgondersteuning bieden en gesprekken met mantelzorgers.**

### **8A. Analyse van het aanbod:**

#### ***Informatie en advies/ emotionele ondersteuning:***

De meeste van de geënquêteerde organisaties geven informatie en advies, in ieder geval ten aanzien van het eigen aanbod. Maar ook meer specifieke informatie zoals omgaan met bepaalde ziektebeelden. Uit de enquêtes blijkt wel dat specifieke informatie en advies over mantelzorgzaken minder of minder snel wordt gegeven. Veel van de ondervraagde organisaties voelen zich toch in eerste instantie verantwoordelijk voor de eigen doelgroep: de gehandicapte, de oudere, de chronisch zieke enz.

De vraag rijst of het erg is dat meerder organisaties de dienst van informatie en advies bieden. Is dit verwarrend voor de mantelzorger? Met andere woorden: is er een overaanbod van deze vorm van dienstverlening?

Mantelzorgondersteuning is in zekere zin een "huis met meerdere deuren" hetgeen voor een zekere overlap zorgt. Dat hoeft niet erg te zijn, het kan juist een sterk punt zijn van de verschillende organisaties. Buiten het feit dat andere organisaties dan het Steunpunt Mantelzorg, ook informatie en advies verlenen, wordt er door die organisaties ook doorverwezen naar andere organisaties of hulpverleners.

Ook bieden de meeste organisaties één of andere vorm van emotionele ondersteuning. Wellicht primair gericht op hun doelgroep maar veelal in tweede instantie ook voor de mantelzorgers van hun cliëntèle een welkome aanvulling.

#### ***Praktische hulp / respijtzorg:***

De term respijtzorg zorgt soms voor enige verwarring. Letterlijk betekent het: het tijdelijk overnemen van de totale zorg ter ontlasting van de mantelzorg door beroepskrachten of vrijwilligers in de vorm van thuisopvang, dagopvang, kortdurende opname enz.

In de enquête wordt gevraagd of de organisatie *respijtzorg* biedt.

Daar waar praktische hulp wordt gegeven, richt dit zich met name op de inzet van (zorg)vrijwilligers maar ook op het verrichten van kleine of grotere klussen in en om het huis. Deze klusjes worden dan voornamelijk door vrijwilligers uitgevoerd. Hoewel deze klussendiensten zijn gericht op de oudere, zieke of gehandicapte, hebben de mantelzorgers van deze doelgroepen vaak ook veel profijt – immers taakverlichting – van dit soort dienstverleningen.

Respijtzorg blijkt nog beperkt aangeboden te worden door de geënquêteerden. Soms gebeurt dit wel voor een beperkte tijd, bijvoorbeeld om de mantelzorger even in de gelegenheid te stellen met eigen (ontspannende) zaken als sport of vrienden bezig te zijn. Maar ook voor de wat langere duur zodat de mantelzorger met vakantie kan gaan of omdat de mantelzorger zelf even "uitgeschakeld" is, door ziekenhuisopname o.i.d.

Organisaties die – in Den Helder - respijtzorg verlenen, doen dat voornamelijk op CIZ-indicatie. Hierbij kan worden gedacht aan een kortdurende opname van de verzorgde in een verzorgings- of verpleeghuis. Daarnaast is er ook vrijwillige respijtzorg, bijvoorbeeld in de vorm van oppasdiensten of vrijwillige terminale thuiszorg.

Andere vormen van *volledige* respijtzorg zijn nog onvoldoende voor handen of geografisch ver verwijderd, bijvoorbeeld de *Zorgboerderij* of een *zorgvrijwilliger aan huis* die voor een beperkte duur, 24 uur per dag in huis komt om de zorg van de mantelzorger over te nemen. Probleem bij de indicatie voor de diensten van een zorgboerderij is dat de vergoeding vanuit de zorgverzekeraar veelal ontoereikend is. De cliënt en zijn mantelzorger moeten dan zelf financieel bijdragen hetgeen niet altijd in hun vermogen ligt.

#### ***Financiële ondersteuning / materiele ondersteuning:***

Nog minder organisaties bieden "financiële steun", hetgeen trouwens een wat ongelukkige benaming is. Immers het gaat niet om daadwerkelijk financieren, maar om de toegang tot verlichting van financiële lasten. Dit blijkt een heel specifiek terrein waarop slechts een klein aantal organisaties zich begeeft, bijvoorbeeld de mantelzorgmakelaar en MEE.

De enige echte financiële steun die op dit moment aan mantelzorgers wordt toegekend is het zogenaamde "mantelzorgcompliment" te waarde van 250 euro. Voor het eerst in 2007 via de Sociale Verzekeringsbank uitgekeerd aan AWBZ-geïndiceerden. Op hun beurt kunnen zij het compliment doorgeven aan hun mantelzorger(s).

Ook weinig organisaties zijn actief op het terrein van materiële steun. Hierbij kan worden gedacht aan (hulp bij) het aanvragen van hulpmiddelen of het inzetten van een vervoersvoorziening. Dit laatste is – net als bijvoorbeeld de vrijwillige klussendienst – primair bedoeld voor de verzorgde. Bij zieken- of gehandicaptenvervoer is echter veelal ook een mantelzorger betrokken, hetgeen de vervoersregeling erg belangrijk maakt voor zijn of haar (financiële) draagkracht.

#### ***Ondersteuning bij de combinatie zorg en arbeid:***

Aandacht voor de combinatie ziek-zijn en arbeid is er vaak wel. Daarbij is de zorg dan direct op de geïndiceerde / zorgvrager gericht. Hij immers, ervaart - door ziekte of handicap - problemen met werk of met het combineren van gezin en werk en heeft daarom hulp nodig. De mantelzorger komt dan "op de tweede plaats". Bij die organisaties die zich *primair* richten op mantelzorgers en mantelzorgondersteuning (Steunpunt mantelzorg en de mantelzorgmakelaar) wordt standaard aandacht besteed aan de combinatie zorg en arbeid. Daarnaast richt ook MEE zich op de mantelzorger als zijnde cliënt waarbij veel aandacht wordt besteed aan de combinatie zorg en arbeid.

#### ***Bijdrage aan samenwerking en (h)erkenning mantelzorgers:***

Een aantal organisaties is actief op het gebied van het leveren van een bijdrage aan het (h)erkennen van de mantelzorger. Men neemt actief deel aan netwerken, heeft eigen publicaties of staat in gidsen vermeld, zoals de gemeente- of mantelzorggids.

Behoeftonderzoek doen onder mantelzorgers blijft duidelijk achter. Ook plannen om dit te gaan doen zijn er nog maar heel weinig aanwezig onder de responderende organisaties. Daarnaast kennen de meeste organisaties ook geen vorm van medezeggenschap. Uiteraard wel van hun cliënten, maar niet van de (hun) mantelzorgers.

## **8B. Analyse van de knelpunten:**

In de grafieken onder hoofdstuk 7. is een (grafisch) beeld geschetst van de knelpunten die mantelzorgers ervaren, volgens de ondervraagde organisaties. Signalering van deze knelpunten is sterk afhankelijk is van de opmerkzaamheid van de betreffende organisaties. Soms zijn hun mogelijkheden om oog te hebben voor de problemen van mantelzorgers beperkt, immers; de organisaties zijn er vaak in eerste instantie voor hun eigen doelgroep, bijvoorbeeld de oudere, de gehandicapte of de (chronisch) zieke. Daar waar de responderende organisaties in contact komen met mantelzorgers vallen de volgende knelpunten te signaleren:

### ***Praktische knelpunten:***

Direct in het oog springen de regelmatig tot vaak terugkomende opmerkingen over knelpunten in het *wonen* en het (zieken- cq. ouderen-) *vervoer*. Ook de geografische afstand die er is tussen de verzorgde en de mantelzorger speelt in dit knelpunt een rol. Aangenomen kan worden dat de knelpunten voor de *verzorgde* op alle vlakken net zozeer knelpunten zijn voor hun *mantelzorger(s)*.

Aanvragen voor hulp worden vaak bij de responderende organisaties neergelegd die daar op hun beurt niet altijd evenveel mee kunnen. Doorverwijzen is dan een van de opties maar dat moet dan wel heel gericht en éénduidig gebeuren.

Het verdient aanbeveling dat één organisatie zich als "voorkeur" in de mantelzorgondersteuning presenteert.

Daarnaast worden er knelpunten in het vervoersaanbod genoemd. Knelpunten in de bereikbaarheid daarvan voor zowel de verzorgde als voor zijn mantelzorger.

### ***Fysieke klachten:***

Uit landelijk onderzoek blijkt dat lichamelijke klachten bij mantelzorgers, als gevolg van de zorgverlening, veelvuldig voorkomen. In de enquête worden deze klachten - als hoofdpijn, slaapproblemen of hoge bloeddruk - ook genoemd. Hiaten of tekortkomingen in de voorzieningen voor de verzorgde, hebben ook direct gevolg voor de mantelzorger. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een slecht functionerende rolstoel, gebrekkige aanpassingen in huis of het ontbreken van domotica.

Het verdient aanbeveling dat er bij Wmo-indicaties en WMO-(huis)aanpassingen ook goed gekeken wordt naar de draagkracht van de mantelzorger en zijn inzichten omtrent de mantelzorg. Om fysieke klachten te voorkomen (of terug te dringen) kan het zinvol zijn dat de (aspirant) mantelzorger zich terdege op de mantelzorgtaken voorbereidt en anticipeert op de (vaak steeds zwaarder wordende) mantelzorgsituatie.

### ***Psychische klachten:***

Opvallend is dat veel organisaties in de enquête terugmelden dat de mantelzorgers waarmee zij in contact komen, moeite hebben met het aangeven van de eigen grenzen en vaak worstelen met schuldgevoelens.

Wanneer mantelzorgers structureel over de eigen grenzen heengaan is de gevaar van (over)belasting groot en raakt men snel "opgebrand". Piekeren en gevoelens van angst komen daarnaast ook vaak voor onder mantelzorgers.

Het is daarom van groot belang dat mantelzorgers worden ondersteund in hun mantelzorgtaken en - indien gewenst - worden begeleid om psychische klachten te voorkómen.



### **Relationele knelpunten:**

Mantelzorgen verandert relaties vaak; relaties zijn niet (meer) gelijkwaardig of komen onder (grote) druk te staan. Dat kan gelden voor de relatie tussen de mantelzorger en de verzorgde maar ook tussen mantelzorgers onderling. Bij dit laatste kan gedacht worden aan familieleden die eerst nog in gezamenlijkheid voor iemand zorgden maar waarvan steeds meer mantelzorgers afhaken zodat er uiteindelijk maar één overblijft.

Uit de enquête komt ook naar voren dat de communicatie tussen de mantelzorger en de professionele hulpverlener soms tekortschiet.

### **Overname van zorg:**

Er wordt op ruime schaal hulp ingeroepen van professionele hulpverleners. Ook hier geldt weer dat deze hulp in eerste instantie is gericht op de verzorgde. Maar inzet van professionals geeft natuurlijk ook verlichting voor de mantelzorger.

Gepleit kan worden voor het (her)invoeren van uitruil van geïndiceerde diensten waarbij een mantelzorgers zelf hun voorkeuren over de aard van de hulp kunnen aangeven.

Inzet van vrijwilligers in zorg of ondersteuning, gebeurt ook op steeds grotere schaal. De respondenten melden dat er – in ons onderzoek – net zo vaak huishoudelijk zorg wordt gevraagd (professionele dienstverlening) als om de inzet van vrijwilligers. Maar inzet van vrijwilligers in de balk “heel vaak” ontbreekt. Dit komt waarschijnlijk doordat vrijwilligers schaars zijn en daarom beperkt inzetbaar. Daarnaast is de inzet van zgn. 24-uursvrijwilligers - als vorm van respijtzorg - nog weinig bekend of onvoldoende tot niet georganiseerd. (met uitzondering van vrijwillige terminale thuiszorg)

### **Financiële knelpunten:**

Bij de financiële knelpunten wordt de derving van inkomsten het meest genoemd. Uit landelijk onderzoek is ook bekend dat veel mantelzorgers, omdat zij voor een naaste (gaan) zorgen, hun betaalde werk verminderen of daar zelfs helemaal mee stoppen. Een inkomsterval ten gevolge hebbend.

Wanneer mantelzorgers in een uitkeringspositie verkeren, gaat hun sollicitatieplicht gewoon door, tenzij men aan kan geven dat men minimaal 20 uur per week mantelzorgtaken verricht (en dit 6 maanden wil of moet doen) of in 2003 werkloos was en de leeftijd van 57.5 jaar had.

Sollicitatieplicht kan tot lastige situaties en (grote) spanningen leiden. Een aantal gemeentes in Nederland ontheffen uitkeringsgerechtigde mantelzorgers tijdelijk van hun sollicitatieplicht, zodat zij voor hun naasten kunnen zorgen. De ontheffing geldt vooralsnog voor een jaar.

Ruimere toegang tot het mantelzorgcompliment kan voor een aantal mantelzorgers ook een (kleine) lastenverlaging met zich meebrengen. (verwezen kan worden naar het rapport Evaluatie Mantelzorgcompliment, Research voor Beleid / E.P. Portvliet c.s. , Zoetermeer, mei 2008).

### **Materiële knelpunten:**

Er wordt door de responderende organisaties regelmatig aangegeven dat mantelzorgers knelpunten ondervinden op het gebied van hulpmiddelen; de hulpmiddelen zijn niet (meer) de juiste, zijn moeilijk te verkrijgen (duur of hoge periodieke afbetalingen) of er is een kennistekort bij mantelzorgers over waar men hulpmiddelen kan aanvragen.



## 9. Beschrijving Basispakket en verbetervoorstellen.

Landelijke, regionale en lokale belangenorganisaties bevelen een basispakket voor mantelzorgers aan dat zou moeten bestaan uit alle onderdelen van het vliegwiel:

- Inspraak (inclusief belangenbehartiging en raadplegen deskundigen);
- Informatie, advies, emotionele- en educatieve steun;
- Respijtzorg, praktische hulp (voorlichting over- en hulp bij aanvragen);
- Maatregelen voor de combinatie zorg en arbeid (voorlichting over en hulp bij aanvragen);
- Financiële steun (voorlichting over- en hulp bij aanvragen);
- Materiële steun (voorlichting over- en hulp bij aanvragen).

De vraag rijst in hoeverre het huidige ondersteuningsaanbod in Den Helder voldoet.

Gezien de knelpunten die worden gesignaleerd, lijken acties tot verbetering en/of innovatie noodzakelijk.

Wat kunnen de diverse organisaties doen om de ondersteuning van mantelzorgers te verbeteren? In hoofdstuk 8b worden al enkele aanbevelingen gedaan.

De Begeleidingsgroep, die gedurende de projectlooptijd actief heeft meegedacht, heeft ook een aantal voorstellen, ideeën en suggesties gedaan om het huidige aanbod van mantelzorgondersteuning te optimaliseren. Onderstaand een totaaloverzicht.

### Voorstellen en aanbevelingen op basis van het vliegwiel.

#### **Inspraak (inclusief belangenbehartiging en raadplegen deskundigen)**

Hoewel dit onderdeel niet zozeer als knelpunt genoemd wordt, is het noodzakelijk mantelzorgers de mogelijkheid te bieden hun stem te laten horen en het beleid te beïnvloeden.

Mogelijkheden zijn:

- vertegenwoordiging mantelzorgers in een platform mantelzorgondersteuning en/of Wmo-platform;
- instellen meldpunt om knelpunten te registreren;
- opzetten en uitvoeren klanttevredenheids-onderzoek of behoeften-onderzoek onder mantelzorgers.

#### **(Voorlichting over- en hulp bij aanvragen) financiële en materiële steun**

Aanbevelingen:

- Inventariseren welke vervoersproblemen er zijn om daarna te zoeken naar oplossingen.
- In kaart brengen welke (andere) mogelijkheden voor financiële/materiële ondersteuning er zijn en/of moeten komen voor mantelzorgers, bijvoorbeeld kortingsmogelijkheden voor gemeentelijke diensten en ontspanning of 100% PGB. Het aanbod kan (jaarlijks) worden vastgesteld en onder de aandacht worden gebracht bijvoorbeeld in de vorm van vouchers.
- Procedures (bijv. indicidering / toewijzing / klachtenprocedures) van de betreffende organisaties onder handbereik van mantelzorgers brengen.
- In de toewijzing van voorzieningen en aanpassingen rekening houden met zowel de verzorgde als de mantelzorger, afgestemd op hún wensen en behoeften.

## **(Voorlichting over- en hulp bij aanvragen) respijtzorg, praktische hulp**

### Aanbevelingen:

- Inventariseren respijtzorgaanbod, knelpunten en aanvullende behoeften en mogelijkheden het huidig aanbod uit te breiden of te verbeteren.
- Opzetten van een goede, up-to-date (digitale) respijtzorgwijzer.
- Informatie over respijtzorg bieden aan mantelzorgers en verwijzers.
- Behoud en versterking project vrijwillige thuiszorg Humanitas (waarbij voor huidige capaciteitsproblemen een oplossing moet worden gezocht).
- Handhaving van de mantelzorgmakelaar.
- In het belang van de mantelzorger uitruil van bijvoorbeeld persoonlijke verzorging en huishoudelijke zorg (weer) mogelijk maken'.
- Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn van de zogenaamde *Eigen Kracht methodiek* om mantelzorg te verlichten door de betrokkenheid van het sociale netwerk te versterken;
- Onderzoek naar de mogelijkheden door gebruik van ict de mantelzorger beter te ondersteunen.

## **Informatie, advies, emotionele- en educatieve steun**

Mantelzorgers moeten bij alle betrokken organisaties en bij de gemeente kunnen vragen om informatie, advies, steun en begeleiding.

### Aanbevelingen:

- Het huidig aanbod van ondersteuning voor mantelzorg overzichtelijk in kaart brengen;
- Breed verspreiden van de informatie (loketten, verwijzers, persberichten in diverse gemeenten, themabijeenkomsten).
- Handhaving Steunpunt Mantelzorg.
- Lespakket aanbieden voor mantelzorgers (soort `inburgering` in de mantelzorgtaken waarbij de mantelzorger zich kan voorbereiden op zijn taken en kan deelnemen aan een steun- of feedback-groep).
- Lessen aanbieden om mantelzorgers te steunen in het onderhouden van sociale netwerken.
- Deskundigheidsbevordering van professionals t.a.v. mantelzorg(ondersteuning); ondersteunend cursusaanbod van professionele organisaties verbreden en ondersteunende organisaties vragen het aanbod voor mantelzorgers specifiek aan te bieden.

## **(Voorlichting over en hulp bij aanvragen) maatregelen voor de combinatie zorg en arbeid**

Er is vanuit verschillende invalshoeken aandacht nodig voor de groep mantelzorgers die de zorgtaken combineert met arbeid. Ook de groep mantelzorgers die in een uitkeringsituatie zitten krijgen te maken met extra druk.

### Aanbevelingen:

- Flexibele openingstijden van instanties en organisaties.
- Flexibiliteit bij reïntegratie trajecten,
- Geen verplichting instellen om in het kader van het PGB inkomsten te verwerven.

## **Samenwerking**

### Aanbeveling:

Oprichting van een Platform mantelzorgondersteuning (voortbouwend op de in de projectfase opgebouwde netwerken) ten behoeve van optimale samenwerking en ketenzorg in de mantelzorgondersteuning. Hierbij zou een van de participerende organisaties de trekkersrol moeten vervullen (met als vaste onderdelen jaarlijks werkplan en verslag).

## Bijlagen

### Geraadpleegde literatuur

- 2003: Timmermans, J.M. (red) *Mantelzorg* Over hulp van en aan mantelzorgers. Den Haag: SCP
- 2003: EIZ, *Respijtzorg in Nederland, een eerste verkenning*
- 2003: Tielen, L. *Factsheet Jonge Mantelzorgers*. Kinderen en jongeren die opgroeien met een langdurig ziek familielid. Utrecht: NIZW/ EIZ
- 2004: Jong Y. de, W. van Lier, M. Morée *Zorg inkleuren*. Ondersteuning van zorg in allochtone families. Utrecht: NIZW/ EIZ.
- 2005: *Eindrapportage Huisbezoek allochtone ouderen in Amsterdam Noord 2003-2004*. Amsterdam: Doras
- 2005: Boer, A.H. de (red.) *Kijk op informele zorg*. Den Haag: SCP 2003
- Boer, A.H. de, R. Schellinghout, J.M. Timmermans *Mantelzorg in getallen*. Den Haag: SCP
- 2005: Brochure *Zorgen voor elkaar? Natuurlijk!* Wat is gebruikelijke zorg en wanneer kunt u een beroep doen op de AWBZ? Driebergen: CIZ
- 2005: Hoevenaar, M. *De positie van mantelzorgers binnen verpleeg- en verzorgingshuizen*. Den Haag: Regionaal Patiënten Consumenten Platform Den Haag e.o.
- 2005: *De mantelzorg in beeld*. Kamerstuk 17-6-2005. Den Haag: VWS
- 2005: Lier, W. van *Factsheet Mantelzorg in de Geestelijke gezondheidszorg*. Familieleden die voor een psychiatrische patiënt zorgen. Utrecht: NIZW/ EIZ
- 2005: Mercken, C. *Factsheet Mantelzorg en dementie*. Een zorg op zich. Utrecht: NIZW/ EIZ
- 2006: Duin, C. van, A. de Jong, R. Broekman *Regionale bevolkings- en allochtonenprognose 2005- 2025*. Den Haag: CBS/ RPB
- 2006: Schreuder Goedheijt, T. en G. Visser, V. Huijbregts *Facts en Trends Mantelzorg in Nederland*. Utrecht: NIZW/ EIZ
- 2006: Verheggen, R. *De werkende mantelzorg in beeld*. Ongepubliceerde beknopte schets. Bunnik: Mezzo
- 2007: Souren M., *Mantelzorgers maken weinig gebruik van verlofregelingen*. In: sociaal-economische trends 2<sup>e</sup> kwartaal 2007. Voorburg/Heerlen: CBS
- 2007: Factsheet Expertisecentrum Mantelzorg (voorheen EIZ)
- 2007: Mvr. Drs J. Bussemaker, *Voor elkaar, beleidsbrief mantelzorg en vrijwilligerswerk*
- 2008: *Evaluatie Mantelzorgcompliment 2007*, E.P. Poortvliet c.s. Research voor Beleid april 2008.

## **(Adres)gegevens**

### **Respondenten:**

1. Steunpunt Mantelzorg Kop van Noord Holland / Omring, Vrede en Vrijheid 1785 RM DEN HELDER, 0223-661670, [www.omring.nl](http://www.omring.nl)
2. Mantelzorgmakelaar / Bureau Taps in zorg en welzijn, Strandwal 22A, 1851 VM HEILOO, 072-5627618, [www.mantelzorgmakelaar.nl](http://www.mantelzorgmakelaar.nl)
3. Humanitas Den Helder, Binnenhaven 76-77, 1781 BL DEN HELDER, 0223-617422, [www.humanitas.nl](http://www.humanitas.nl)
4. Familie Vertrouwens Persoon (FVP) van de GGZ Noord Holland Noord, Tel: 06-51639737, [www.ggznederland.nl](http://www.ggznederland.nl)
5. Stichting Present, Heiligdam 242, 1785 ST DEN HELDER, 0223-617422, [www.stichtingpresent-denhelder.nl](http://www.stichtingpresent-denhelder.nl)
6. Het Kluspunt (vrijwilligersdiensten van de Wering, voorheen WMD), Bernhardplein 76 1781 HK DEN HELDER, 0223-617415, [www.wmd-noordholland.nl](http://www.wmd-noordholland.nl)
7. WonenPlus Den Helder / Welzijn voor Ouderen, Walvisvaardersweg 64, 1785 RE DEN HELDER, 0223-660986, [www.wonenplusdenhelder.nl](http://www.wonenplusdenhelder.nl)
8. DOC-team (Dementie Onderzoeks- en Casemanagementsteam), Drs. F. Bijlweg 4, 1784 MC DEN HELDER, 0223-648100, [www.geriant.nl](http://www.geriant.nl)
9. Stichting Helderse Gehandicaptenraad, Postbus 208, 1780 AE DEN HELDER, 0223-722884
10. Stichting MEE Noordwest Holland, Drs. F. Bijlweg 47, 1784 MC DEN HELDER, 0223-688688, [www.meenwh.nl](http://www.meenwh.nl)
11. PCOB (Protestants Christelijke Ouderenbond), Harpoenierstraat 31, 1785 NA DEN HELDER, 0223-633618, [www.pcobdenhelder.nl](http://www.pcobdenhelder.nl)
12. Verpleeghuis Den Koogh, Drs. F. Bijlweg 4, 1784 MC DEN HELDER, 0223-536536, [www.omring.nl](http://www.omring.nl)
13. Omring Thuiszorg Kop van Noord-Holland, Postbus 175, 1780 AD DEN HELDER, 0223-650222, [www.omring.nl](http://www.omring.nl)
14. Stichting Vrijwaard (voorheen De Golfstoom en Nieuwstad), Timorlaan 139, 1782 DR DEN HELDER, 0223-680824, [www.vrijwaard.nl](http://www.vrijwaard.nl)
15. s Heerenloo, Langevliet 81, 1788 BJ DEN HELDER, 0223-648486, [www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)
16. Tellus Zorggroep, IJsselmeerstraat 2, 1784 MA DEN HELDER, 0223-638500, [www.zorggroepellus.nl](http://www.zorggroepellus.nl)

### **Niet-respondenten:**

1. De Zonnebloem, p/a secretariaat, Vogelzand 2102, 1788 GL DEN HELDER, 0223-613857, [www.zonnebloem.nl](http://www.zonnebloem.nl)
2. Ned. Rode Kruis afd. Den Helder, Postbus 101, 1782 TA DEN HELDER, 0223-534234, [www.rodekruisdenhelder.tk](http://www.rodekruisdenhelder.tk)
3. St. UVV Den Helder, p/a secretariaat, P.Mulderplantsoen 121, 1785 GS DEN HELDER, 0223-633201, [www.uvvnet.nl](http://www.uvvnet.nl)
4. Stichting WMD Maatschappelijk Werk\*, Postbus 622, 1780 AP DEN HELDER, 0223-628384, [www.wmd-noordholland.nl](http://www.wmd-noordholland.nl)
5. ABVAKABO FNV afdeling Den Helder, Postbus 3010, 2700 KT ZOETERMEER, 0900-22 82 522, [www.abvakabofnv.nl](http://www.abvakabofnv.nl)
6. Het Leger des Heils Den Helder, Vismarkt 20-24, 1781 TA DEN HELDER, 0223-613208, [www.legerdesheils.com/denhelder/start.htm](http://www.legerdesheils.com/denhelder/start.htm)
7. Evean, Postbus 37139, 1030 AC Amsterdam, 0900 98 97, [www.evean.nl](http://www.evean.nl)

\* andere onderdelen van de Wering / WMD hebben wel gereageerd.

Bijlage: gebruikte formulieren

## Inventarisatie mantelzorgondersteunende diensten en activiteiten

Organisatiegegevens

Organisatiegegevens	Hieronder de gegevens invullen
Naam organisatie	
Contactpersoon / functie	
Straat	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer(s)	
Email / website	

### Vragenlijst

De vragenlijst bestaat grotendeels uit meerkeuzevragen waarbij u meerdere antwoorden kunt aankruisen. 'Open' vragen kunt u beantwoorden op de stippellijn achter de vraag.

A. Algemene vragen over de organisatie:

Algemene gegevens	Hieronder de gegevens invullen
Doelstelling	
Doelgroep(en)	
Activiteiten (algemeen)	
Aantal betaalde krachten	
Aantal vrijwilligers	
Scholingsmogelijkheden m.b.t. mantelzorg (zo ja, welke)	

## B. Vragen over mantelzorg in Den Helder:

Wat biedt uw organisatie op dit moment aan ondersteuning t.b.v. mantelzorgers?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen in de kolommen achter de voorbeelden van ondersteuning. 'Open' vragen kunt u beantwoorden op de stippelijntjes achter de vraag.

### 1. Biedt u medezeggenschap en belangenbehartiging?

De stem en belangen van mantelzorgers op landelijk, gemeentelijk en stadsdeelniveau voor het voetlicht brengen.

In de lokale cliëntadviesraad is de inbreng van mantelzorgers gerealiseerd.	
Mantelzorgers (of vertegenwoordigers van) en deskundigen op het gebied van mantelzorg worden door u geconsulteerd.	
Overig, namelijk .....	

### 2. Biedt u informatie en advies?

Mantelzorgers en zorgvragers bewustmaken van het belang van, informeren over, doorverwijzen naar mogelijkheden van en bieden van mantelzorgondersteuning.

U organiseert cursussen en themabijeenkomsten voor mantelzorgers Zo ja, graag benoemen.....	
U verstrekt informatie over (omgaan met) ziekten	
U verstrekt informatie over respijtmogelijkheden voor mantelzorgers	
U verstrekt informatie over verlofregelingen en sociaaljuridische zaken	
U verstrekt informatie over voorzieningen op het gebied van wonen, vervoer en financiën	
U verstrekt informatie over.....	
Het beschikbare aanbod voor mantelzorgondersteuning in Den Helder wordt door u overzichtelijk gepresenteerd (boekje, website). Zo ja, graag benoemen in welke boekje, website .....	
Mantelzorgers worden door u geïnformeerd over of doorverwezen naar Omring, Steunpunt Mantelzorg	
Mantelzorgers worden door u geïnformeerd over of doorverwezen naar andere vrijwillige en professionele organisaties die mantelzorgers ondersteunen. Zo ja, graag benoemen welke organisaties.....	
Overig, namelijk .....	

### 3. Biedt u emotionele steun?

Lotgenotencontact zoals .....	
Aanbod voor individuele emotionele ondersteuning Zo ja, welke .....	
Overig namelijk.....	

### 4. Biedt u respijtzorg en praktische hulp?

Tijdelijke overname van mantelzorg en praktische dienstverlening.

Respijtzorg (tijdelijke overname van zorg om de mantelzorger vrijaf te geven)	
Klussendienst	
Maaltijdservice	
Boodschappendienst	
Vervoer naar ziekenhuis e.d.	
Dagopvang	
Huishoudelijke hulp	
Persoonlijke hulp en verpleging	
Vrijwilligers die de mantelzorgers kunnen ondersteunen	
Overig, namelijk .....	

### 5. Biedt u financiële steun?

Vergoedingen van kosten en compensatie van gedeelde inkomsten in verband met het verlenen van zorg.

Persoonsgebonden budget voor de zorgvrager.	
Ondersteunen aanvragen bijzondere bijstand, zorgtoeslag, fiscale compensatie.	
Overig, namelijk .....	



### 6. Biedt u materiële steun?

Hulpmiddelen en randvoorwaarden bij mantelzorgtaken.

Vervoersvoorzieningen, zoals .....	
Woonvoorzieningen, zoals	
Wij proberen in samenwerking met Woningstichting een FOKUS woonproject te starten waar ernstig gehandicapten zelfstandig kunnen wonen met ADL hulp. Of dit lukt, hangt af van voldoende aanmeldingen.	
Uitleen verpleegartikelen	
Overig, namelijk .....	

### 7. Biedt u steun bij combinatie zorg en arbeid?

Bemiddelen werkgever	
Ontheffing sollicitatieplicht	
Overig, namelijk .....	

### 8. Biedt u een bijdrage aan de samenwerking en (h)erkenning zorgverleners?

Bewustmaken, signaleren en beantwoorden van behoeften van mantelzorgers op het gebied van samenwerking en ondersteuning.

Deelname netwerk rond mantelzorg,	
Zo ja, graag benoemen .....	
Deskundigheidsbevordering van professionals en vrijwilligers	
Behoeftenonderzoek	
Herkenbare publicaties	
Overig, namelijk.....	

**Vragenlijst knelpunten mantelzorgers**  
**Project: Naar een basispakket mantelzorgondersteuning in Den Helder**

Naam organisatie: ..... Afdeling: .....

Ingevuld door: ..... Functie: .....

Tel: ..... Datum: .....

**Op welke punten en in welke mate ervaren mantelzorgers waarmee u contact heeft knelpunten? Zet een kruisje bij een van de vijf mogelijkheden.**

<b>1. Praktisch</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Regelmatig</b>	<b>Vaak</b>	<b>Heel vaak</b>
Aanvragen van hulp					
Informatie ziektebeeld					
Wonen					
Vervoer					
Afstand					
Anders.....					

<b>2. Fysiek</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Regelmatig</b>	<b>Vaak</b>	<b>Heel vaak</b>
Lichamelijke klachten a.g.v. de zorg					
Anders.....					

<b>3. Psychisch</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Regelmatig</b>	<b>Vaak</b>	<b>Heel vaak</b>
Schuldgevoelens					
Aangeven van eigen grenzen					
Piekeren, angst					
Steun van sociaal netwerk					
Omgaan met ziektebeeld					
Anders, nl. ....					

<b>4. Relatieveel</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Regelmatig</b>	<b>Vaak</b>	<b>Heel vaak</b>
Omgaan met veranderingen in de relatie mantelzorgver en verzorgde					
Minder aandacht voor andere gezinsleden					
Communicatie met hulpverleners					
Anders, nl. ....					

<b>5. Overname van zorg</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Regelmatig</b>	<b>Vaak</b>	<b>Heel vaak</b>
Vrijwilligers					
Huishoudelijk zorg					
Verpleging en verzorging					
Anders, nl.: ....					

6. Financieel	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Heel vaak
Aanvraag bijzondere bijstand					
Derving van inkomsten					
Aanvragen PGB					
Anders, nl.: .....					

7. Materieel	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Heel vaak
Alarmering					
Aanpassingen/ voorzieningen/ hulpmiddelen					
Uitleen verpleegartikelen					
Anders, nl.: .....					

Ruimte voor opmerkingen:

Bovenstaande onderwerpen komen soms naar voren en worden besproken maar hier bieden we geen directe ondersteuning bij. We verwijzen regelmatig door naar instanties voor extra ondersteuning.....

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Met vriendelijke groet,

Marja Raat  
 Projectleider 'Naar een basispakket mantelzorgondersteuning in Den Helder'  
 Postbus 175  
 1780 AD DEN HELDER  
 Tel: 0223-661670  
 e-mail: m.raat@corbisplus.nl  
 website: www.omring.nl

### **Samenstelling Begeleidingsgroep:**

1. GGZ Noord Holland Noord / Familie Vertrouwenpersoon, mvr. E. de Leijer
2. Helderse Gehandicaptenraad, dhr. K de Jager en mvr. A. Bakker
3. Humanitas Den Helder, dhr. H. de Metz.
4. Lokaal Samenwerkende Bonden voor Ouderen (LSBO), dhr. H. Ellermeijer
5. MEE Noordwest Nederland, mvr. M. Link.
6. Stichting Present, afdeling Den Helder, mvr. J. van Donkelaar
7. Stichting de Wering (voorheen WMD), dhr. A. Bijlsma

## Aanbod mantelzorgondersteuning in Den Helder 2008.

Organisatie	Aanbod	Producten	Adresgegevens
Steunpunt mantelzorg (Omring)	Informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch spreekuur</li> <li>• Adviesgesprek op kantoor</li> <li>• Huisbezoek</li> <li>• Adviestraject</li> <li>• Informatie en advies groepsgewijs</li> <li>• Themabijeenkomsten</li> <li>• Cursus of training</li> <li>• Lezing</li> <li>• Website</li> <li>• Mantelzorgkrant / Nieuwsflyers</li> <li>• Mantelzorggids</li> </ul>	<p>Vrede en Vrijheid 26 1785 RM Den Helder</p> <p>tel: 0223 – 661670 e-mail: <a href="mailto:agorter@omring.nl">agorter@omring.nl</a> website: <a href="http://www.omring.nl">www.omring.nl</a></p>
	Emotionele ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individueel of groepsgewijs</li> <li>• Mantelzorgbijeenkomsten</li> <li>• Deelname aan lognotengroepen</li> <li>• Dag van de mantelzorg</li> </ul>	
	Praktische ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over en bemiddeling naar vrijwilligerszorg of respijtzorg</li> <li>• Organisatie ontspanningsbijeenkomsten of weekend voor mantelzorgers</li> </ul>	
	Bewaken zorgaanbod/ Belangenbehartiging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleren</li> <li>• Individuele belangenbehartiging</li> </ul>	
Mantelzorgmakelaar	Overnemen van regeltaken van de mantelzorgers	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schrijven van bezwaarschriften of klachten</li> <li>• bemiddelen en informeren bij instanties</li> <li>• Regelen van respijtzorgvoorzieningen</li> <li>• Bemiddelen en informeren bij werkgever (bv. bij aanvragen zorgverlof of knelpunten arbeid/zorg)</li> <li>• (hulp bij) het orde op zaken stellen van administratie en financiën</li> <li>• (hulp bij) aanvragen van hulp, zorg, uitkeringen en respijtzorgvoorzieningen</li> <li>• (hulp bij) invullen van diverse formulieren.</li> </ul>	<p>Taps in Zorg en Wezijn Postbus 1070 1810 KB Alkmaar Tel: 072 – 5627618</p> <p>e-mail: <a href="mailto:info@taps.nl">info@taps.nl</a> Website: <a href="http://www.taps.nl">www.taps.nl</a></p>

Organisatie	Aanbod	Producten	Adresgegevens
Familievertrouwenspersoon GGZ	Bieden van ondersteuning aan mantelzorgers van GGZ cliënten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren naar het verhaal van de GGZ-mantelzorger</li> <li>• Verwijzen naar lotgenotengroepen , cursussen</li> <li>• Uitleg over de gang van zaken binnen de GGZ</li> <li>• Informatie over de psychiatrische problemen van de naaste</li> <li>• Wegwijs maken in de veelheid van instanties en formulieren</li> <li>• Ondersteuning in het contact met hulpverleners en behandelaars</li> <li>• Registreren van de problemen in de mantelzorg aan mensen met een psychische beperking</li> </ul>	<p>Tel: 06-51639737  e-mail: <a href="mailto:e.delleijer@ggz-nhn.nl">e.delleijer@ggz-nhn.nl</a></p>
Humanitas	Vrijwillige Thuishulp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vriendschappelijk huisbezoek ter voorkoming van eenzaamheid of juist wanneer iemand eenzaam is (luisterend oor, samen er even uit, spelletje doen, koffie drinken, begeleiding naar ziekenhuis)</li> <li>• Oppas of aanwezigheidsfunctie in kader van mantelzorgondersteuning wanneer de zieke / gehandicapte door partner of familie thuis verzorgd wordt</li> <li>• Aandacht en ondersteuning door vrijwilligers in de laatste levensfase (ter ondersteuning van de mantelzorger)</li> <li>• Voor alleenstaanden die geen dagelijkse contacten hebben (met als doel veiligheid, sociale controle (ter ontlasting van mantelzorgers), netwerkuitbreiding en dagelijks menselijk gesprekscontact.</li> </ul>	<p>Humanitas Kop van Noord Holland  Binnenhaven 76-77  1781 BL Den Helder  tel: 0223 – 617422  e-mail: <a href="mailto:humanitasdenhelder@freeler.nl">humanitasdenhelder@freeler.nl</a>  website: <a href="http://www.humanitas.nl">www.humanitas.nl</a></p>
Wonen Plus (St. De Wering)	Palliatieve Terminale Thuiszorg  Telefooncirkel		<p>Het Kluspunt  Bernhardplein 76  1781 HK Den Helder  woensdagmiddag van 14:00 tot 16:00 uur  tel: 0223 – 617415</p>
Stichting Present	Vrijwillige diensten aan ouderen, chronisch zieken en gehandicapten  Groepsklussen door vrijwilligers voor mensen die hulp behoeven (in samenwerking met hulpverlenende organisaties)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bieden van praktische hulp en ondersteuning (bv. kleine klussen in en rond het huis, klein tuinonderhoud, hulp bij thuisadministratie)</li> <li>• Bieden van informatie en advies</li> <li>• Doorverwijzing naar het reguliere welzijns- of zorgaanbod.</li> </ul>	<p>Stichting Present  tel: (op dinsdag en donderdag)  06-29 331111  <a href="http://www.stichtingpresent-denhelder.nl">www.stichtingpresent-denhelder.nl</a>  e-mail: <a href="mailto:info@stichtingpresent-denhelder.nl">info@stichtingpresent-denhelder.nl</a></p>



Organisatie	Aanbod	Aanbod	Adresgegevens
Zonnebloem	Bezoek door vrijwilligers, ontspanningsactiviteiten en (aangepaste) vakanties voor langdurig zieken, gehandicapten of lichamelijk hulpbehoevende ouderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatig bezoeken van (of samen iets ondernemen met) langdurig zieken, gehandicapten en hulpbehoevende ouderen.</li> <li>• Ontspanningsactiviteiten.</li> <li>• Aangepaste vakanties.</li> </ul>	Zonnebloem Den Helder Secretariaat Vogelzand 2102 1788 GL Den Helder tel: 0223 – 613857 <a href="http://www.zonnebloem.nl">www.zonnebloem.nl</a>
Hospice	Huis waar mensen hun laatste levensfase kunnen doorbrengen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionele en vrijwillige terminale zorg</li> </ul>	Hospice Den Helder Duinroostraat 170 1783 GN Den Helder tel: 0223 – 612175 <a href="http://www.hospice-denhelder.nl">www.hospice-denhelder.nl</a>
Verpleeg- en verzorgingstehuizen 's Heerenloo	Tijdelijke opvangvoorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagverzorging voor ouderen</li> <li>• Dagopvang en dagbehandeling voor dementerende ouderen</li> <li>• Dagverzorging voor mensen met een verstandelijke beperking</li> <li>• Intensieve thuiszorg</li> <li>• Tijdelijk opvang</li> <li>• Nachtzorg</li> <li>• Logeermogelijkheden</li> </ul>	Verpleeghuis Den Koogh Tel: 0223 – 536536 <a href="http://www.omring.nl">www.omring.nl</a>  Verzorgingshuizen Ten Anker, Prinses Margriet, de Golfstroom en Goede Ree Stichting Vrijwaard Den Helder Tel: 0223 – 680824 <a href="http://www.vrijwaard.nl">www.vrijwaard.nl</a>  Verzorgingshuizen De Lichtboei en Huis ter Duin Zorggroep Tellus Den Helder Tel: 0223 – 638500 / 0223 - 611940 <a href="http://www.zorggroeptellus.nl">www.zorggroeptellus.nl</a>  's Heerloo / Noorderhaven Tel: 0223 – 648486 <a href="http://www.sheerenloo.nl">www.sheerenloo.nl</a>
MEE Noordwest Holland	Informatie, advies en ondersteuning voor mensen met een beperking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangenbehartiging</li> <li>• Dagbesteding / onderwijs</li> <li>• Opvoeding en ondersteuning</li> <li>• Handicap en sociale omgeving</li> <li>• Werk en wonen</li> </ul>	MEE Noord West Holland Tel: 0233 - 688688 <a href="http://www.meenwh.nl">www.meenwh.nl</a>

Organisatie	Aanbod	Producten	Adresgegevens
Lokaal Samenwerkende Bonden voor Ouderen	Collectieve belangenbehartiging voor ouderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangenbehartiging</li> <li>• Advies</li> <li>• Hulp bij verzekeringen, thuisadministratie, belastingen</li> <li>• Reizen en excursies</li> </ul>	LSBO Tel: 0223 - 633618
DOC-team	Begeleiding van thuis of in verzorgingshuis wonende ouderen met dementie en hun mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiek</li> <li>• Behandeling</li> <li>• Case-management</li> <li>• Geheugenpol</li> </ul>	Stichting Geriant Kop v. Noord Holland Tel: 0223 – 648100 <a href="http://www.geriant.nl">www.geriant.nl</a>
Stichting Helderse Gehandicaptenraad	Belangenbehartiging voor Helderse gehandicapten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies aan organisaties en particulieren</li> <li>• Belangenbehartiging voor gehandicapten</li> </ul>	Helderse Gehandicaptenraad <a href="http://www.heldersegehandicaptenraad.nl">www.heldersegehandicaptenraad.nl</a> email: <a href="mailto:info@heldersegehandicaptenraad.nl">info@heldersegehandicaptenraad.nl</a>
UVV Den Helder	Praktische hulp en ondersteuning voor individuele hulpvragers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten in groepsverband</li> <li>• Maaltijdvoorziening</li> <li>• Vriendschappelijk contact</li> <li>• Activiteiten in instellingen</li> </ul>	UVV Den Helder Secretariaat. Tel: 0223 - 633201 <a href="http://www.uvvnet.nl">www.uvvnet.nl</a>
Leger des Heils Den Helder	Maatschappelijke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het leggen van nieuwe sociale contacten</li> <li>• Deelname aan activiteiten</li> <li>• Steun bij formulieren / financiën</li> <li>• Deelnemen aan een maaltijd</li> </ul>	Leger des Heils Den Helder Tel: 0223 – 646147 <a href="http://www.legerdesheils.nl">www.legerdesheils.nl</a>
Zorgbelang Noord Holland	Provinciale belangenorganisatie voor gebruikers van de gezondheidszorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantelzorgpanel</li> <li>• Bijeenkomsten voor mantelzorgers</li> </ul>	Zorgbelang Noord Holland Tel : 0900 - 2437070
MEZZO	Landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangenbehartiging voor individuele mantelzorgers en mantelzorg-organisaties</li> <li>• Mantelzorglijn</li> </ul>	MEZZO / Bunnik Tel: 030 –6592222 <a href="http://www.mezzo.nl">www.mezzo.nl</a> De Mantelzorglijn: 0900 – 2020496
Expertisecentrum Mantelzorg	Expertise op het gebied van mantelzorg (ondersteuning)		Expertisecentrum Mantelzorg Tel: 030 - 789 23 07 <a href="http://www.expertisecentrummantelzorg.nl">www.expertisecentrummantelzorg.nl</a>