

Project Ondersteuning Mantelzorgers in Overijssel

Er is een breed en divers aanbod aan mantelzorgondersteuning. Tegelijkertijd weten mantelzorgers deze hulp vaak laat of slecht te vinden. Waarom is dat zo en hoe kunnen we dit verbeteren? Dankzij subsidie van de provincie Overijssel heeft de werkgroep Ondersteuning Mantelzorg in 2024 en 2025 activiteiten georganiseerd om hierover in gesprek te gaan met mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. De volgende activiteiten zijn georganiseerd:

1. Theatertour 'Kan ik even weg?'
2. Themabijeenkomst volgend op de theatervoorstelling
3. Toekomstwerkplaatsen

1. Theatertour 'Kan ik even weg?'

Volgens plan zijn er 6 theaterbijeenkomsten georganiseerd op verschillende plekken in Overijssel:

1. Zwolle 31 oktober 2024: 70 deelnemers
2. Kampen 5 november 2024: 32 deelnemers (thema Dementie)
3. Raalte 25 november 2024: 80 deelnemers
4. Almelo 10 maart 2025: 100 deelnemers
5. Dedemsvaart 10 april 2025: 60 deelnemers
6. Haaksbergen 3 november 2025: 100 deelnemers

Positieve reacties vanuit de zaal en een goede opkomst op de verschillende locaties. Centraal staat het uitwisselen van ervaringen tussen mantelzorgers: niet alleen in de zaal, ook na afloop was er ruime belangstelling voor informele napraat.

Er vindt een prettige uitwisseling van tips plaats waarbij ook de aanwezige organisaties en hulpverleners onderling waardevolle contacten leggen.

Daarnaast is er op elke locatie een concrete en directe toeleiding naar fysieke locatie en professional waar mantelzorgers terecht kunnen. In een afsluitende mail is aan alle deelnemers deze informatie toegezonden.



Reacties vanuit deelnemers in de zaal:

- *'Je realiseren dat je mantelzorger bent, kost tijd.'*
- *'Het klinkt akelig, maar het is frustrerend. Je moet je soms verantwoorden omdat anderen niet zien hoeveel zorg er nodig is.'*
- *'Wanneer ik er een dag op uitga neem ik altijd mijn rugzak met vragen en ongerustheid mee.'*

Aandachtspunten die keer op keer benoemd worden zijn:

- Het is moeilijk voor mantelzorgers om de juiste informatie te vinden omdat hulp en regelingen verdeeld zijn over veel organisaties, zoals gemeenten, zorginstellingen en verzekeraars. Daarbij speelt overbelasting een rol: er is weinig ruimte voor nieuwe informatie, plannen of investeren in oplossingen.
- Mantelzorgers gebruiken andere zoektermen, gebruiken geen vakjargon.
- Het bewust zijn dat je mantelzorger bent, kost tijd.
- (H)erkenning dat je mantelzorger bent, blijft belangrijk.

Mantelzorgers vinden het belangrijk dat Wmo-consulenten, praktijkondersteuners huisarts, welzijn werkers en andere hulpverleners aandacht hebben voor hen als mantelzorger. Zelf ruimte vragen blijft bij velen vaak achterwege.

Het lijkt een open deur, maar mensen gaan pas op zoek naar informatie wanneer ze iets nodig hebben en op dat moment is het lastig de juiste informatie te vinden. Waarschijnlijk door meerdere factoren veroorzaakt: *andere woorden c.q. zoektermen, niet echt weten wat je nodig hebt, uitstellen, geen ruimte ervaren voor onderzoek waardoor doorgaan enige optie lijkt.*

Aanbevelingen vanuit de theatertour:

1. **communicatie op verschillende manieren** blijven aanbieden: persoonlijk via hulpverleners en sleutelfiguren in zorg en welzijn en voorliggend veld/burgerinitiatieven, breed via website en social media naast huis-aan-huis blaadjes en papieren flyers.
2. de **boodschap** blijven **herhalen** omdat er elke keer nieuwe mantelzorgers bij komen.

2. Themabijeenkomsten volgend op de theatervoorstelling

In alle subregio's is opvolging gegeven aan de theatervoorstelling. Dit is een kracht in het project: elke voorstelling is gekoppeld aan een zichtbare contactpersoon/organisatie en een passend vervolgaanbod rond vervangende zorg.

Zwolle: bijeenkomst *Tijd voor jezelf*.

Aandachtspunten die naar voren kwamen:

- **Toeleiding naar vervangende zorg** vraagt extra aandacht.
- **Bewustwording** is van groot belang.
- Het aanvragen van respijtzorg wordt als ingewikkeld ervaren, daarin is **ondersteuning zeer wenselijk**.

Kampen: bijeenkomst *Rouw en verlies bij leven* en *mantelzorghoek* bij festival

Aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Er is behoefte aan **kleinschalige maandelijkse koffie-bijeenkomsten** met een peergroup. Het biedt een vorm van informele zorg, waarbij de mantelzorgers elkaar helpen en steunen door ervaringen uit te wisselen. Draagt bij aan (h)erkenning en geeft support.
- Door de begeleidende professional bij deze groep kan vanuit presentie passende informatie worden ingebracht en in overleg gekozen worden tot verdiepende **thema's** (laagdrempelig).
- Goede **gespreksleiding** zorgt ervoor dat alle onderwerpen behandeld worden, dat stille mantelzorgers gehoord worden en anderen niet de overhand krijgen en dat voorzichtig of indirect aangedragen thema's worden opgepakt.
- **Aansluiten bij lokale evenementen** helpt om aandacht te vragen voor mantelzorg.

Almelo: bijeenkomst *Mijn kind met een extra ondersteuningsbehoefte wordt bijna 18!*

en apart spreekuur met mantelzorgmakelaar.

Aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Samen werken met anderen en meer wijkgericht werken helpt om meer mantelzorgers te bereiken. In de toekomst waar mogelijk **spreekuren samen met de mantelzorgmakelaar vaker aanbieden**.
- **Geloven in de kracht van de herhaling:** bereik van nieuwe mantelzorgers en mantelzorgers waarvoor eerder de drempel tot ondersteuning nog te hoog was

In **Raalte** en **Dedemsvaart** is gekozen om geen separate themabijeenkomsten te organiseren vanuit dit project, gezien de diverse activiteiten welke al in de jaarplanning waren opgenomen. Redenen zijn de veelheid van activiteiten, de pasbaarheid in betrokkenheid van mantelzorgers evenals vrijwilligers en professionals. In de toekomst zullen steeds meer mensen te maken krijgen met mantelzorg en een afname van het aantal mensen dat ondersteuning kan bieden. Daarom vragen zij aandacht voor

- mantelzorg ondersteuning als samenlevingsvraagstuk. Iedereen zal een aandeel hieraan moeten leveren. De expertise rol van mantelzorgsteunpunten is hierbij belangrijk.
- Niet alleen mantelzorgers, ook vrijwilligers en professionals zijn niet altijd op de hoogte wat mogelijk is.

In **Haaksbergen** was er te weinig tijd om een specifieke bijeenkomst te realiseren. Hierbij speelt mee dat er al activiteiten waren gepland voor de Dag van de Mantelzorg.

In de aangevraagde wijziging is hierop akkoord gegeven.

Aanbevelingen vanuit de themabijeenkomsten:

1. Meer aandacht voor **bewustwording** – mantelzorgers en zorgvragers zijn vaak onvoldoende bekend met het keukentafelgesprek en bijbehorende mogelijkheden.
2. Meer aandacht voor **laagdrempelige informatie** – begrijpelijke taal en overzicht.
3. Aandacht om vanuit presentie **passende** informatie te kunnen aansluiten bij vragen c.q. behoeften
4. **Zichtbaarheid** van het bestaande aanbod **vergroten** door aan te sluiten bij bestaande overlegstructuren. Om zo niet alleen oudere maar ook jonge en werkende mantelzorgers te bereiken.
5. De vele vormen van **respijtzorg** zichtbaar maken. Het gaat niet alleen over logeerbedden, er is nog veel onbekend over de mogelijkheden en hoe dit aan te vragen. Niet alleen bij mantelzorgers ook bij hulpverleners.
6. Deskundigheidsbevordering vanuit **de expertise rol van mantelzorg organisaties** inzetten bij verschillende groepen in de samenleving. Iedereen kan een rol spelen bij het signaleren. De expert rol van mantelzorgsteunpunten en mantelzorgondersteuners meer aandacht geven.
7. Het **onderling delen** van **kennis** en mogelijkheden tussen mantelzorgondersteuners. Daarbij leren van elkaars praktijkervaringen waarom iets wel of niet werkt.
8. Ruimte voor **lokale verschillen** en **maatwerk** bij het ontwikkelen van informatiemateriaal.

Uit de gesprekken met mantelzorgers:

- *'Ik heb een soort van chronische vermoeidheid.'*
- *'Soms ben je gewoon te moe om zelfs maar na te denken over wat kan helpen of om dingen uit te zoeken. Dan zit ik gewoon op de bank bij te komen.'*

3. Toekomstwerkplaatsen

De mogelijkheid om met mantelzorgers in gesprek te gaan over vraagstukken uit de regio- en ROAZ-plannen en zorgakkoorden bleek te vroeg. Het parallelle ZonMW-proces rondom participatiehubs is volop in ontwikkeling en benadrukt het belang van structurele participatie.

Eenmalige toekomstwerkplaatsen zonder vervolg bleken daarom niet passend. De slogan *“Alleen ga je sneller, samen kom je verder”* is hier van toepassing. Vanuit Zorgbelang Overijssel is met name het thema **laagdrempelig** opgepakt onder de noemer toekomstwerkplaats.

In de aangevraagde wijziging is deze aanpassing geaccordeerd.

1. *In gesprek met mantelzorgers:* er is in Kampen aangesloten bij de lotgenotengroep ‘Op Adem’ en in Almelo zijn in samenwerking met de mantelzorgconsulent mantelzorgers uitgenodigd om aan een gezamenlijk gesprek deel te nemen. Centraal in deze 2 groepsgesprekken stonden de vragen:
 - Wat of wie heeft je echt geholpen?
 - Wat voor informatie ken je, is nodig, en is dit bereikbaar?
 - Wat geeft je een adempauze?
2. *‘Uw ervaring als mantelzorger maakt verschil’* Met deze uitnodiging zijn mantelzorgers bij de theatervoorstellingen in Raalte, Dedemsvaart en Borne benaderd om in kleine groep of individueel mee te denken in de ontwikkeling van een hulpmiddel wat daadwerkelijk kan helpen bij een goede voorbereiding op het keukentafelgesprek.
Op deze wijze is in co-creatie met totaal 12 mantelzorgers de flyer ‘Handreiking bij een aanvraag voor ondersteuning’ ontwikkeld.

Reactie vanuit mantelzorgers na verzending:

‘Deze flyer had ik graag eerder gehad, het zou me echt hebben geholpen.’

3. *In gesprek met beleidsmedewerkers en Wmo-consulenten:* er is gesproken met beleidsmedewerkers WMO Cyril Hummel en Wmo-consulent Noraly Tahapary (gemeente Hof van Twente) en met team Wmo-consulenten (gemeente Borne). Deze gesprekken richten zich op
 - het belang van een goed voorbereid door de mantelzorg op het keukentafelgesprek
 - professionele inbreng in de ontwikkeling van de flyer (laatste conceptfase)
 - de toeleiding naar Wmo en aandacht voor de mantelzorger hierin
4. *In gesprek over beleidsontwikkelingen:* met Loes Heerts (Twentse Koers), Aafke Hofland (IZA Coalitie vitaal ouder worden), Bea kieskamp (Carinova). Over de vragen *Hoe kunnen we de stem van mantelzorgers herkenbaar terug laten komen in de regioplannen?* en *Hoe kunnen we elkaar versterken in de beleidsontwikkelingen?*

Aandachtspunten:

1.b In gesprek met Mantelzorgers (Kampen en Almelo)

- Er is veel **informatie** en toch is het **moeilijk te vinden**. Pleidooi om informatie op meerdere momenten aan te bieden en op verschillende manieren.
- Regelwerk vraagt energie en als mantelzorger ben je soms gewoon te moe om dingen uit te zoeken. Er is een groot verschil met vrijwilligerswerk: er is geen stopknop. Je kunt geen afstand nemen, je zit er middenin en het duurt 24 uur op een dag. Daarom is het belangrijk om op zoek te gaan naar een antwoord op de vraag: **Waar krijgen we energie van?** Dat verschilt per persoon.
- **Het kost tijd** voordat je je realiseert dat je mantelzorger bent. Het betekent ook verdriet en omgaan met verlies. Daarna kun je op zoek naar informatie en mogelijke ondersteuning.

- In de zorg gaat steeds meer digitaal, dat is mooi maar het blijft een hulpmiddel. Pleidooi van de aanwezigen aan beleidsmakers: let op dat **het menselijke** niet verdwijnt. Denk aan voorbeeld klets-kassa in de supermarkt.
- Investeren in **persoonlijke en toegankelijke ondersteuning**. Een casemanager zoals bij mensen met dementie is georganiseerd, zou voor alle ziektebeelden zeer helpend zijn. Nabij wanneer nodig, met afstand als alles loopt maar vindbaar, betrokken en vertrouwd.
- Er zijn verschillende regels voor ondersteuning en ook wisselende invulling per gemeente. Er is een wens om **formulierendruk** te verminderen.

Reactie vanuit mantelzorgers:

‘Hulp vragen vind ik lastig. Een ander zal het harder nodig hebben dan ik.’

‘Het organiseren van mantelzorg vergelijk ik met koorddans.’

2.b Co-creatie met mantelzorgers: ontwikkeling hulpmiddel bij aanvraag van hulp

Vanuit de reacties en gedeelde ervaringen op de theatervoorstelling heeft Zorgbelang Overijssel samen met mantelzorgers een **Handreiking** ontwikkeld voor het aanvragen van hulp en ondersteuning. De basis voor deze handreiking is een boekje *Vorbereiding op het keukentafelgesprek* dat in 2015 is uitgegeven vanuit Zorgbelang Overijssel samen met het Platform Mantelzorg Overijssel. Dit boekje is online nog steeds beschikbaar en er wordt nog altijd naar verwezen.

Er zijn gesprekken gevoerd met mantelzorgers uit Borne, Haaksbergen, Hardenberg en Raalte.

Aandachtspunten bij het ontwikkelen:

- Er is vooral behoefte aan duidelijke taal, overzichtelijke informatie en een laagdrempelige uitnodiging om ondersteuning te vragen. Feedback van de mantelzorgers leidde tot aanpassingen in vorm, inhoud en tone-of-voice.
- Mantelzorgers geven aan dat dit hulpmiddel hen of anderen in de praktijk geholpen zou hebben. Bij voorkeur in een vroeg stadium aanbieden en fysiek op diverse vindplekken beschikbaar stellen.

3.b In gesprek met professionals en beleidsmedewerkers (team Wmo-consulenten Borne, beleidsmedewerker en Wmo-consulent Hof van Twente en team OCO's vanuit ZBO)

In de ontwikkeling van de participatiehub staat centraal het creëren van gelijkwaardige inbreng vanuit inwoners/patiënten/cliënten – zorgprofessionals – beleid. De leerervaring om vanuit de co-creatie tot een handreiking met mantelzorgers het gesprek aan te gaan geeft de volgende aandachtspunten:

- Doordat elke gemeente de eerste toegang anders organiseert is **er geen eenduidigheid**. Hierbij worden ook **verschillende benamingen** gebruikt wat het zoeken en vinden voor mantelzorgers bemoeilijkt.
- Het plannen van het keukentafelgesprek wordt in zowel Hof van Twente als Borne bewust telefonisch gedaan. Expliciet is **er aandacht voor betrokkenheid** van een mantelzorger en daar wordt wisselend gebruik van gemaakt.

- De **mogelijkheid tot professionele ondersteuning** vanuit de welzijnsorganisatie of onafhankelijke cliëntenondersteuning is opgenomen in de uitnodigingsbrief (verzonden voorafgaand aan telefonisch contact). In het telefonisch contact wordt dit niet expliciet benoemd.
- Ontwikkelingen tot ‘Samen Indiceren’ met zorgorganisaties en nauwe samenwerking met de lokale welzijnsorganisaties worden als positief ervaren. **Hulpvragen zijn concreter geformuleerd** doordat er met name al meer kennis is over de persoonlijke situatie.
- Het gebruik van **vakjargon** is een risico waar men onvoldoende van bewust lijkt.
- Spanningsveld tussen **juridische vereisten en begrijpelijke taal** is groot. Er zijn gemeenten bekend waar hierin concreet andere keuzes worden gemaakt in het proces. Er is aandacht om op B1 niveau te communiceren: zowel in brieven, website en andere uitingsvormen.

4.b Beleidsontwikkelingen

- Er is erkenning voor de omvang van mantelzorg en het belang van ondersteuning mantelzorgers bij verschillende organisaties. Er is veel in beweging op dit moment: drukke agenda's niet alleen bij mantelzorgers maar ook bij medewerkers van zorg- en welzijnsinstellingen. Daardoor is er **weinig tot geen ruimte voor iets nieuws**. Hoe relevant het onderwerp ook is.
- **De bewustwording van en voor mantelzorg** is zeker van waarde. De ontwikkeling van de participatiehubs zal bijdragen om vanuit concrete vraagstukken hierin de stem van betrokkenen meer te laten horen.
- **Kennisuitwisseling** is van belang: hierbij zijn bestaande netwerken in de (IZA)regio's een goede basis vanuit beleid.
- Kennisuitwisseling van professionele ondersteuning kan zeer zeker van meerwaarde zijn.
- **(H)Erkenning van mantelzorgbelasting** heeft aandacht nodig bij (zorg)professionals.
- **Rol provincie:** faciliteren, aanjagen en aansluiten bij wat er lokaal is en wat men wil versterken.

Aanvrager en projectbegeleiding

Joke Boevink en Karin van Dam: Zorgbelang Overijssel

Werkgroep leden:

- Bea Kieskamp: Manager Carinova Mantelzorgondersteuning
- Annet Korbeld: Beleidsmedewerker Evenmens
- Anja Holtkamp: Mantelzorgconsulent ZwolleDoet!
- Susan Nijkamp: Mantelzorgconsulent Mantelzorg Almelo
- Jacolien van Maanen: Sociaalwerker-Welzijnscoach WijZ Kampen
- Ine Bonke: Coördinator Dementie Twente (meedenkend en meezezer)
- Alina Fazal: directeur bestuurder de Klup (meezezer)