

# 2012

## Eindrapportage Mantelzorgondersteuning Heerhugowaard



Heerhugowaard, januari 2013



## Eindrapportage 2012

### Mantelzorgondersteuning Heerhugowaard

Opdrachtgever : Gemeente Heerhugowaard  
Uitvoering : WonenPlus Noord-Holland  
Mantelzorgconsulenten : Ardie Broekman, coördinator  
Miriam Uitterhoeve, projectmedewerker

## Inhoud

Voorwoord .....	3
Taken Mantelzorgondersteuning 2012.....	3
Werkzaamheden.....	3
Casus .....	6
Cijfers.....	7
Signalen .....	8
Rapportage 2012 Familievertrouwenspersoon GGZ-NHN Heerhugowaard .....	10

## Voorwoord

In deze eindrapportage 2012 informatie over de werkzaamheden van het Servicepunt Mantelzorgondersteuning Heerhugowaard.

De onderwerpen waaraan aandacht wordt besteed:

- Uitgevoerde taken 2012
- Casus
- Cijfers volgens de basistaken van WMO prestatieveld 4.
- Signalen Servicepunt
- Rapportage 2012 Familievertrouwenspersoon GGZ-NHN Heerhugowaard

## Taken 2012

Hoofddoelstellingen Servicepunt Mantelzorgondersteuning Heerhugowaard 2012:

- Uitvoeren en ontwikkelen basistaken: informatie, begeleiding en advies, emotionele ondersteuning, educatie en financiële tegemoetkoming.
- Dag van de Mantelzorger
- Groei van het aantal geregistreerde mantelzorgers met 10%
- PR en netwerkcontacten met partners voortzetten en uitbreiden
- Mantelzorgmakelaars taken uitvoeren
- Aandacht voor bijzondere doelgroep: jonge mantelzorgers
- Opzetten respijtzorg

## Basistaken

Het afgelopen jaar is er veelvuldig aanspraak gemaakt op de basistaken die het Servicepunt al uitvoerde. In de vorm van een individueel gesprek of in de lotgenotencontactgroep zijn overbelaste mantelzorgers ondersteund.

Een artikel in de nieuwsbrief van september over het mantelzorgcompliment zorgde voor een sterke toename van nieuwe aanmeldingen en verzoeken om begeleiding en advies.

Het Servicepunt heeft twee themabijeenkomsten georganiseerd, waarbij de bijeenkomst over keuzes rond het levenseinde in maart de drukst bezochte bijeenkomst was (35 deelnemers).

---

## Spreekuren

Er is deelgenomen aan bijeenkomsten op wijkniveau en er zijn als proef spreekuren opgezet in buurthuis de Ezel en de bibliotheek. Tot nu toe nog met weinig resultaat. Omdat bekend is dat spreekuren vaak een lange aanlooptijd nodig hebben, wordt ervoor gezorgd dat er met behulp van internet en een laptop gewoon gewerkt kan worden. Duimen draaien kennen we niet. In 2013 wordt tot aan de zomer de maandelijkse inloospreekuren gecontinueerd. Voor de zomervakantie worden de spreekuren geëvalueerd.

## Voorlichting/educatie

Specifieke voorlichting/educatie is gegeven over euthanasie, transfertechnieken, Eigen Kracht (zowel tijdens de Dag van de Mantelzorg als tijdens een bijeenkomst van de lotgenotencontactgroep) en over het Mantelzorgcompliment.

In samenwerking met het CJG is een bijeenkomst georganiseerd over de specifieke problemen van jonge mantelzorgers. Deze middag had een tweeledig doel: bewustwording bij de werkers om signalen op te pikken en daarnaast aandacht vestigen op de mogelijkheden van het Servicepunt.

## Ondersteuning

De lotgenotencontactgroep is gegroeid naar 14 deelnemers. Elke maand komt de groep bij elkaar, wisselt informatie uit en vertelt wat men wil delen met elkaar. Elke maand wordt er ook een thema behandeld o.a. mindfulness, de kanteling, eigen kracht. De deelnemers ondervinden veel steun aan elkaar, worden geïnspireerd en geven aan er weer tegen te kunnen. Absoluut heel waardevol voor zwaarbelaste en soms overbelaste mantelzorgers. Het servicepunt mantelzorgondersteuning faciliteert en ondersteunt de groep.

## Dag van de Mantelzorger in Heerhugowaard

Ook dit jaar is op 9 november 2012 de Dag van de Mantelzorger georganiseerd in het gemeentehuis. Wethouder mw. Stam en diverse ambtenaren waren erbij en dat is door de aanwezigen zeer op prijs gesteld. Mantelzorgers konden met elkaar kennis maken, deelnemen aan een workshop of ontspanningsmassages naar keuze. Er is door ruim 60 mantelzorgers deelgenomen aan deze middag. Tijdens de Dag voor de mantelzorg is een aparte workshop gehouden rond het thema 'Eigen kracht', een thema dat aansluit bij 'De Kanteling' en waar de komende jaren ook door het Servicepunt meer aandacht aan geschonken zal worden. Bij eigen kracht wordt bedoeld dat eerst goed gekeken wordt wat de hulpvrager zelf kan doen, wat de eigen mogelijkheden zijn (ook financieel) en wat het eigen netwerk (mantelzorg, familie, burens, vrienden, buurtgenoten) kan doen.

---

### Groei van het aantal mantelzorgers met 16,8%

Eind 2011 waren er 351 mantelzorgers bij ons bekend. In 2012 hebben zich 79 (+22,5%) nieuwe mantelzorgers bij ons geregistreerd, en 20 (-5,6%) mantelzorgers zijn in 2012 uit Heerhugowaard vertrokken, overleden of gestopt. Dit laatste heeft meestal als oorzaak dat de zorgvrager is verhuisd of overleden.

### PR en netwerkcontacten met partners voortzetten en uitbreiden

Er is gedurende het jaar veel aandacht voor PR geweest. Dit komt tot uitdrukking in de nieuwe website, meerdere artikelen in het Heerhugowaards Nieuwsblad, het Stadsnieuws en de nieuwsbrieven.

### Externe contacten

Met de casemanagers van Geriant is een nauw contact. Zij hebben de weg naar het Servicepunt ook gevonden en droegen dit jaar 3 mantelzorgers aan die behoefte hadden aan ondersteuning bij regeltaken en ze droegen 4 personen aan die een mantelzorgarrangement van het Servicepunt hebben ontvangen. Met het Zorgloket en de WWZ-adviseurs van Kern8 wordt nauw samengewerkt. Soms worden cases gezamenlijk opgepakt, en regelmatig verwijzen we naar elkaar door. Voor het werven van vrijwilligers is er contact gelegd met de Verenigingswinkel. Het afgelopen jaar hebben 3 overleggen plaatsgevonden over vrijwilligerszaken.

### Mantelzorgmakelaars taken uitvoeren

Vanaf 1 januari 2012 coördineert het Servicepunt de aanvragen voor regeltaken. Bij ingewikkelde juridische regeltaken zal het Servicepunt een mantelzorgmakelaar inhuren. Tot dusver zijn de regeltaken goed uit te voeren door de projectmedewerker van het Servicepunt. Dit betreft vooral vragen over het aanvragen en inregelen van zorg, in natura of in PGB of over de eigen bijdrage van het CAK.

### Aandacht voor bijzondere doelgroep: jonge mantelzorgers

Er is veel geïnvesteerd in het netwerk rondom de jeugd, om jonge mantelzorgers te bereiken. Het bereiken van jonge mantelzorgers is zelfs nog lastiger gebleken dan het bereiken van de volwassenen en het vergt een lange adem.

Afgelopen jaar zijn vooral professionals geïnformeerd. Dit heeft geleid tot een goede samenwerking met het CJG, het opvoedspreekuur en Bureau Jeugdzorg. Hierdoor zijn bij het Servicepunt negen jonge mantelzorgers in beeld gekomen.



---

## Opzet respijtzorg

Afgelopen jaar is gestart met het opzetten van individuele respijtzorg in de vorm van een maatjesproject. Cliënten is gevraagd of ze gebruik willen maken van ondersteuning door een vrijwilliger. Elf cliënten hebben zich gemeld en daarna is er door het Servicepunt specifiek op de vraag een vrijwilliger geworven. Er zijn in 2012 zeven matches gemaakt. Het is niet altijd tot een match gekomen, omdat de zorgvrager soms toch niet instemde met ondersteuning door een ander dan de mantelzorgers zelf. In 2013 zullen we doorgaan met deze vorm van respijtzorg. Daarnaast zullen we in 2013 een begin maken met het opzetten van collectieve respijtzorg.

## Casus

Via een netwerkbijeenkomst voor vrijwilligersorganisaties kwam een vraag binnen namens een moeder van een autistische zoon van 25 jaar. Haar zoon is heel sociaal en extrovert en een genie op het gebied van computers, maar hij heeft soms ook last van depressies, psychoses en angsten. De moeder heeft zelf posttraumatische dystrofie en zij kan zich alleen verplaatsen met een scooter en krukken.

De moeder heeft haar handen vol aan haar zoon. Ze helpt hem 's morgens met opstaan en 's avonds met het naar bed gaan. Als hij zich niet aan regelmaat houdt, draait hij de dag en de nacht om. Overdag is ze ook vaak met hem bezig, omdat hij anders alleen op zijn kamer achter de computer zit. Hij staat al een aantal jaar op de wachtlijst voor WNK, maar het kan nog jaren gaan duren voordat hij werkelijk aan de slag kan.

Op verzoek van de moeder heeft het Servicepunt Mantelzorgondersteuning nu een vrijwilliger ingezet om wekelijks een middag te gaan wandelen met haar zoon. Samen met de ouders en andere organisaties zijn we aan het onderzoeken of er vormen van collectieve dagbesteding zijn waarin hij zich verder kan ontwikkelen. Verder proberen we passend vrijwilligerswerk te zoeken.

## Cijfers

Kengetallen/cijfers	Resultaat 2011	Streefcijfers 2012	Resultaat 2012
Geregistreerde mantelzorgers	351	386	410
Geregistreerde contactmomenten	374	350	605
Toegekende arrangementen	20	Max 25	22
Beschikbare vrijwilligers in pool	0	20	11
Cijfers naar basistaken	Resultaat 2011	Streefcijfers 2012	Resultaat 2012
<b>Informatie (algemeen/specifiek)</b>	Niet geregistreerd	75	109
<b>Advies &amp; begeleiding</b>	Niet geregistreerd		189
Luisterend oor, vraagverheldering, huisbezoeken, regeltaken, verwijzingen, contacten met instanties			
<b>Ondersteuning</b>	137	150	223
Inloopspreekuur, arrangementen, huisbezoek, individueel contact, lotgenotencontact			
<b>Educatie</b> (training, algemene/specifieke voorlichting, grenzen stellen etc.)	Niet geregistreerd	60	59
Respijtzorg/praktische ondersteuning in de thuissituatie		50	46
<b>Contacten over respijtzorg</b> (overleg met vrijwilligers en andere instanties zoals Kern8, WonenPlus, vrijwilligerscentrale etc.)		50	58



---

NB.: De cijfers zijn gesplitst naar basistaak conform de richtlijnen van Movisie. Genoemde cijfers kunnen, door het samenvoegen van bepaalde taken onder één noemer, niet langer bij elkaar worden opgeteld. Regeltaken bijvoorbeeld vallen onder de noemer Advies en Begeleiding, terwijl huisbezoeken zowel onder Ondersteuning kunnen vallen als onder het kopje Advies en Begeleiding. De overige taken: Praktische hulp, Financiële hulp en Materiële hulp, zijn niet opgenomen, omdat deze onder verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Voor de volledigheid ten aanzien van de financiële hulp: De hulp die door het servicepunt wordt geboden bij de aanvraag van een mantelzorgcompliment of PGB, wordt volgens Movisie ook aangemerkt als financiële hulp, ondanks dat het servicepunt zelf géén geld verstrekt.

## Signalen

### Situatie van mantelzorgers in 2013

Er is veel gesproken over de op handen zijnde bezuinigingen. Mantelzorgers hebben direct dan wel indirect te maken met verlies in koopkracht en zij maken zich hier flink zorgen over. Het was dan ook opvallend, maar niet verrassend, hoeveel aanmeldingen er ineens kwamen naar aanleiding van een artikel over het mantelzorgcompliment. Deze bijdrage van € 200,- was vaak meer dan welkom. Daarnaast zijn er grote zorgen om de toenemende druk op de mantelzorgers als gevolg van de bezuinigingen en de nieuwe maatregelen. De druk op de eigen (draag)kracht zal zeker sterk gaan toenemen.

### Transitie AWBZ

Aparte inzet zal moeten worden gepleegd in het kader van collectieve respijtoorziening. Zeker nu hoogstwaarschijnlijk de verantwoordelijkheid van opvang en begeleidende dagbesteding (nu nog in de AWBZ) naar de gemeentes zal worden overgeheveld, is een aanzet op dit gebied noodzakelijk. Het Servicepunt krijgt steeds meer vragen op dit terrein.

### Vrijwilligers

Om mantelzorgers te ondersteunen en te ontlasten zijn we in 2012 begonnen met het maatsjesproject en het werven van vrijwilligers. We merken dat er in Heerhugowaard veel maatschappelijk kapitaal in de vorm van vrijwilligers aanwezig is. Op het moment dat wij voor een specifieke vrijwilligersvacature gingen werven, kwamen er vaak meerdere vrijwilligers op af. Dagbesteding, sociale contacten, een voorzet naar betaald werk, een voldaan gevoel, om iets te leren of om ervaring op te doen, zijn de belangrijkste redenen waarom mensen vrijwilligerswerk

willen doen. De organisaties die deze vrijwilligers inzetten kennen deze redenen vast wel en de meesten werken hiermee. Toch merken we dat niet alle vrijwilligersorganisaties al een adequaat beleid en werkwijze hebben. Niet alle organisaties kunnen vrijwilligers op een goede plek plaatsen, de wederzijdse verwachtingen worden wellicht niet goed uitgesproken en communicatie en begeleiding schiet nog wel eens tekort.

### **Mantelzorgmakelaarsaken**

Mantelzorgmakelaarsaken worden sinds dit jaar ook uitgevoerd door het Servicepunt. Er zijn in 2012 geen taken geweest, die het Servicepunt niet zelf kon uitvoeren. Echter de werkzaamheden die het Servicepunt heeft uitgevoerd waren zeer tijdrovende makelaarsaken. Met name het inregelen van een nieuw PGB of het aanvragen van een zwaardere indicatie met als gevolg wijziging PGB en inzetten van meer zorg, bleek tijdrovend.

Veel zorgverzekeraars vinden mantelzorgondersteuning belangrijk, sommigen hebben vergoedingen opgenomen in de aanvullende polis. In 2013 zal een nadere uitwerking plaatsvinden hoe hier mee om te gaan.

## Rapportage 2012 Familievertrouwenspersoon GGZ-NHN Heerhugowaard

Er zijn dit jaar 10 nieuwe aanmeldingen binnen gekomen. Van de nieuwe aanmeldingen en nog doorlopende contacten van vorig jaar, hebben er 41 gesprekken plaatsgevonden. Hiervan was bij 31 gesprekken de zorgvrager in behandeling bij de GGZ NHN. Bij 10 gesprekken was de zorgbehoefte (nog) niet in zorg of niet meer in zorg.

De grootste groep (90%) mantelzorgers bestaat uit partners en ouders. Daarnaast is een kleinere groep een kind van de zorgvrager of een broer/zus van de zorgvrager.

De meeste ondersteuning heeft bestaan uit het geven van informatie over de GGZ-NHN, ziektebeelden en behandelingen, educatie over 'hoe om te gaan met..' en een luisterend oor. Bij een enkel gesprek ging het over onvrede over de werkwijze of communicatie binnen de GGZ-NHN.

Met het Servicepunt Mantelzorgondersteuning heeft 3 keer een overleg plaats gevonden. Regelmatig zijn mantelzorgers geweest op het Servicepunt.

### Signalen

We zien een toename aan 'Dubbel diagnose': psychiatrie, verslaving in combinatie met autisme bijvoorbeeld.

Autisme gaat nooit over, daar moet je mee leren omgaan en inzicht krijgen in het ziektebeeld en medicatie. De problemen blijven echter en dus blijft de zorg zwaar voor mantelzorgers.

Problemen rond dubbel diagnose, psychiatrie en verslaving nemen toe in heel NHN. In aantallen zijn ze gelijk gebleven met vorig jaar maar in complexiteit zijn ze toegenomen.

Dubbel diagnose gaat meestal gepaard met veel en heftige problemen; naast psychiatrie de verslaving die zorgt voor liegen, bedriegen, agressie e.d. Mantelzorgers voelen zich vaak bedrogen en heel boos. Voelen zich lange tijd machteloos, maar ook vaak schuldig. Ouders denken vaak dat ze bij opvoeding dingen niet goed hebben gedaan of te laat signalen hebben opgepakt. Behandeling is moeilijk en vraagt ook veel van de mantelzorgers.

Meer over de familievertrouwenspersoon en GGZ-NHN is te lezen in het jaarverslag op <http://www.jaarverslagggz-nhn.nl/>.