



Mantelzorg
Vrijwillige Thuishulp
Arnhem

Mantelzorg doe je samen!

Koersplan Mantelzorgondersteuning 2021 – 2025

In dit koersplan zet MVT Arnhem een koers uit voor de ondersteuning van Arnhemse mantelzorgers. MVT Arnhem pleit voor een integrale, gezamenlijke aanpak met de partners van het Mantelzorgakkoord waardoor er breed gedragen oog ontstaat voor de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers en maatwerk kan worden geleverd.

Voorwoord

Wat is mantelzorg?

De Nationale Raad voor de Volksgezondheid definieert mantelzorg als volgt: 'Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende, door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie.' Mantelzorg kan allerlei vormen van zorg/hulp omvatten, zoals huishoudelijke hulp, praktische steun, verzorging, verpleging, begeleiding, emotionele steun en toezicht.

Hoe waardevol zijn mantelzorgers?

Door een terugtrekkende overheid hebben mantelzorgers een steeds grotere rol gekregen in de zorg en ondersteuning van familie, ouders, vrienden en andere hulpbehoevenden. Ze zijn van onschatbare waarde als lange tijd zorg nodig is. Mantelzorg is zwaar. Als mantelzorgers langere tijd zorg verlenen, lopen zij het risico overbelast te raken. Oudere mantelzorgers zijn daarbij extra kwetsbaar. Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat zij zelf ziek worden, moeten stoppen met werken of hun sociale contacten verliezen. Daarom is het belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen.

Gemeentelijk beleid

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning, versterking en waardering van haar mantelzorgers. Mantelzorgondersteuning is een algemene, vrij toegankelijk basisvoorziening. De geboden ondersteuning aan mantelzorgers zorgt ervoor dat de (kwetsbare) naasten voor wie zij zorgen, prettig kunnen leven, langer thuis kunnen wonen en mee kunnen blijven doen aan de samenleving. Voldoende goede ondersteuning zorgt er uiteindelijk voor dat het beroep op maatwerkvoorzieningen beperkt blijft.

Koers MVT

De wereld om ons heen verandert in hoog tempo. Ook de Arnhemse samenleving. Het is niet meer vanzelfsprekend om elkaar tot steun te zijn. De druk op mantelzorgers blijft toenemen. Dat vraagt om vooruit te kijken. Het is tijd om een strategische koers te bepalen die is afgestemd op de ontwikkelingen om ons heen, de kracht van de Arnhemse samenleving en op onze eigen ervaringen.

In Arnhem is veel aandacht voor de behoeften van mantelzorgers. Veel gaat goed. Daarbij zien wij ook mogelijkheden voor verdere ontwikkeling. Werken aan een stad met nog meer oog voor mantelzorgers. Waar 'mantelzorgvriendelijk' vanzelfsprekend is. MVT doet mee, wil leidend zijn in

deze ontwikkeling. In deze strategische visie leggen we de gemeente de koers voor. Deze is gebaseerd op drie pijlers, te weten:

- Ondersteuning van de Arnhemse mantelzorger
- Ondersteuning van de Arnhemse professionals (eerstelijnscontact met mantelzorgers)
- Creëren van een 'mantelzorgvriendelijk' klimaat in Arnhem

In de voorliggende notitie worden deze drie pijlers verder uitgewerkt.

1. Inleiding

Veel Arnhemmers verlenen mantelzorg. De gemeente ondersteunt hen op verschillende manieren. Onder andere door het onderhouden van een structurele subsidierelatie met stichting MVT Arnhem voor het geven van persoonlijk advies op maat.

MVT Arnhem staat voor stichting Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp Arnhem¹. De organisatie wordt in dit document verder aangeduid met 'MVT'.



MVT geeft in opdracht van de gemeente Arnhem uitvoering aan een vrij toegankelijk, algemeen basisaanbod van ondersteuning voor Arnhemse mantelzorgers. Daarmee is MVT de belangrijkste partner van de gemeente op het gebied van mantelzorgondersteuning.

MVT heeft een tweede kerntaak die in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd, namelijk het coördineren van vrijwillige thuishulp. Dit is praktische hulp zoals klussen in en om huis en tuinhulp. Bedoeld voor kwetsbare Arnhemmers die deze hulp nodig hebben maar dit niet zelf kunnen betalen en ook niet kunnen terugvallen op iemand uit hun eigen omgeving. Vrijwillige thuishulp is geen onderwerp van het voorliggende koersplan. De focus ligt dus op mantelzorgondersteuning²

¹ MVT startte 22 jaar geleden als Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en sinds 2009 is daar de ondersteuning van Mantelzorgers aan toegevoegd.

² Het begrip 'ondersteuning' omvat in deze notitie zowel de beleidsmatige als de uitvoerende ondersteuning.

Stedelijke aanpak

De behoeften van mantelzorgers zijn doorgaans niet verbonden aan wijkthema's maar vooral aan inhoudelijke thema's. De Teams Leefomgeving in Arnhem delen onze mening. Het is daarom onze overtuiging dat onze opdracht zich bij uitstek leent voor een stedelijke aanpak. Daar richt ons koersplan zich op. Dit sluit aanwezigheid en zichtbaarheid in de wijk overigens niet uit. MVT organiseert bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen zoals theesalons en andere vormen van lotgenotencontact. Die worden projectmatig georganiseerd in wijken waar de doelgroep sterk vertegenwoordigd is. Ook onze educatieve activiteiten voor jongeren zoals theatervoorstellingen vinden in de wijk plaats waar de scholen zijn gevestigd.

We zijn ons ervan bewust dat projecten die voortkomen uit de wijkopgaven een waardevolle aanvulling kunnen bieden op onze stedelijke aanpak. Als zich mogelijkheden voordoen, dan wordt dit besproken met de TLO's. De resultaten krijgen een plek in de jaarplannen van MVT.

Samenwerking met partnerorganisaties in welzijn

Rijnstad, SWOA en MVT bestrijken samen een groot deel van het professionele welzijnsterrein. De organisaties hebben laten zien dat zij uitstekend kunnen samenwerken. De gemeente ondersteunt deze beweging in haar streven naar een integrale aanpak van stedelijke en wijkgerichte issues. Wij onderschrijven deze stip op de horizon. Samen met de gemeente blijven we ons de komende jaren inzetten om 'blinde vlekken' te ontdekken in de samenwerking, overlap op te sporen en een gezamenlijk programma ontwikkelen op de welzijnsopgaven.

2. Waar staat MVT nu?

Om onze kerntaken goed uit te voeren moet de basis op orde zijn. We zijn op dit moment een organisatie met zeven betaalde medewerkers (4,55 fte), incl. (part time) directeur en circa 75 vrijwilligers. Ook het bestuur bestaat uit vrijwilligers en is deels meewerkend.

Er is een aantal succesfactoren om te behouden. Een slagvaardige organisatie. Een hecht team van zelfstandig werkende professionals en vrijwilligers, open minded en een goede onderlinge werksfeer. De medewerkers werken vraaggericht, vanuit enthousiasme, inhoudelijke deskundigheid en persoonlijke betrokkenheid. Samenwerken en verbinden, ook met externe partijen zit in het DNA van de medewerkers.

Natuurlijk zien we ook verbeterpunten. De naamsbekendheid van MVT onder de netwerkpartners is hoog. Over de vormen van ondersteuning die wij bieden aan mantelzorgers is minder duidelijkheid. We hebben aandacht voor de bij MVT geregistreerde mantelzorger, de totale groep mantelzorgers is echter veel groter. Het bereik dient dus vergroot te worden. Er is – tot nu toe - geen onderzoek gedaan in hoeverre MVT bekendheid geniet in de stad, bij de burgers. Ook wordt de tevredenheid bij mantelzorgers over de ontvangen dienstverlening nog niet gemeten.

Het bovenstaande maakt duidelijk dat MVT behoefte heeft aan meer focus. Er moeten beleidskeuzes worden gemaakt, passend bij de visie van de gemeente. Er moet gewerkt worden aan een betere naams- en productbekendheid van MVT, zowel bij de mantelzorger als bij de netwerkpartners. Ook moet het besef verder groeien dat collega-professionals doelgroep zijn van onze dienstverlening.

3. Voor wie zet MVT zich in?

Mantelzorgers zijn bescheiden en zetten zichzelf niet snel in de schijnwerpers. Ze vinden het gewoon om hun naaste te helpen. Bovendien, mantelzorgers zorgen goed voor een ander maar niet altijd goed voor zichzelf. Ze vragen niet snel om hulp als de zorg te zwaar wordt.

Dé mantelzorger bestaat niet

Mantelzorgers zijn er in alle soorten en maten. Ook dat maakt onze ondersteuningsopgave complex. Jong, oud, met verschillende culturele achtergronden en verschillende opleidingsniveaus. Allemaal zorgen ze voor een ander, soms kortdurend maar vaak langdurend zonder het perspectief dat de ander beter wordt. Soms woont de mantelzorger in hetzelfde huis, vaak ook in een andere wijk of stad. Door de aard van de aandoening, de persoonlijke relatie en de context van de mantelzorg zelf is elke situatie uniek. Dat brengt tegelijkertijd met zich mee dat de relatie mantelzorger/professional in verschillende situaties een ander karakter kan hebben: de positie van de mantelzorger als expert van de zorgvraag van de hulpvrager en dus partner is van de professional verschilt van de mantelzorger die informatie en advies verlangt of van de overbelaste mantelzorger die bij de huisarts terecht komt.

Goede ondersteuning betekent dus: maatwerk. Wel laten diverse onderzoeken een aantal gemeenschappelijke behoeften zien:

- Meer ondersteuning door de professionele zorg- en hulpverlening. Beter in beeld zijn bij de professional en meer herkenning en erkenning door de professional en maatwerkadviezen om verzorgende taken goed uit te voeren.
- Meer bekendheid over het beschikbare ondersteuningsaanbod, zowel formeel als informeel (door vrijwilligers).
- Divers aanbod van respijtzorg, met name bij de zwaar belaste mantelzorgers. Even op adem komen dankzij dagbesteding en logeeropvang voor de zorgvrager of de inzet van een zorgvrijwilliger; iets voor jezelf kunnen doen door een weekend of dag weg.
- Praktische hulp en hulp bij regeltaken.
- Toegang tot lotgenotencontact omdat het zorgdragen voor een ander emotioneel belastend kan zijn.
- Beschikbaarheid van een luisterend oor. Veel mantelzorgers geven aan zich te redden maar te weinig een luisterend oor te vinden bij instanties of vrienden over hun eigen wel en wee.

Niet alle Arnhemse mantelzorgers in beeld

Niet iedere mantelzorger herkent zichzelf als mantelzorger. Met name bij jonge mantelzorgers is dat het geval. Dat maakt het lastig hen te vinden en te bereiken. Ondanks dat veel mantelzorgers al bij MVT zijn ingeschreven en hulp- en zorgorganisaties veel gesprekken voeren met mantelzorgers, zijn er in Arnhem nog honderden 'verstopte' mantelzorgers.

Medio 2020 staat er bijna 2.000 mantelzorgers geregistreerd bij MVT. Daarmee zijn lang niet alle Arnhemse mantelzorgers in beeld. Landelijke onderzoeken gaan uit van één op de vijf burgers als mantelzorger. De schatting is dat zo'n 30.000 Arnhemmers zorg bieden aan hun naaste. Vaak gaat dat goed. De zorg is in veel situaties goed te combineren met het persoonlijk leven en/of

werkverplichtingen. De schatting is dat ongeveer 3.000 mantelzorgers in Arnhem de zorgtaken als zwaar ervaren. Dan is ondersteuning nodig.

4. Wat gebeurt er om ons heen?

Om ons heen voltrekken zich allerlei landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen die van invloed zijn op goede mantelzorgondersteuning. Waar gaan we voor in een omgeving die zo snel verandert? We kunnen pas afgewogen keuzes maken, als we goed rekening houden met wat er om ons heen gebeurt. Welke trends en ontwikkelingen zien wij en hoe beïnvloeden die onze koers? Wat is het beleid van de gemeente?

Meer mantelzorgers in de knel

Het leidt geen twijfel, mantelzorgers zijn voor de samenleving van onschatbare waarde. Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau uit 2013 toont aan dat mantelzorgers de samenleving jaarlijks zo'n 6,6 miljard euro aan kosten van professionele zorg besparen. De trend is echter dat het aantal mantelzorgers de komende decennia kleiner zal worden en ouder, maar de vraag groter ' ('Toekomstverkenning mantelzorg aan ouderen in 2040', SCP, 2019). Met het risico dat de aanbieders van hulp 'overvraagd' worden en dat zorgvragers vaker dan voorheen op zoek moeten naar nieuwe oplossingen voor hun zorgproblemen. Ook de combinatie van mantelzorg en werk gaat de komende jaren meer problemen opleveren.

Door de bomen het bos nog zien

Er is voor mantelzorgers een veelheid aan informatie beschikbaar. Ook zijn er talloze organisaties en initiatieven om mantelzorgers met woord en daad bij te staan. In die veelheid van informatie en ondersteuningsmogelijkheden vinden mantelzorgers niet altijd makkelijk hun weg. Ze zien door de bomen het bos niet meer.

Gemeentelijk beleid

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning, versterking en waardering van haar mantelzorgers. In het Sociaal Domein vormt mantelzorgondersteuning een algemene, vrij toegankelijke basisvoorziening. De geboden ondersteuning aan mantelzorgers zorgt ervoor dat de (kwetsbare) naaste voor wie zij zorgen, prettig kunnen leven, langer thuis wonen en mee blijven doen aan de samenleving. Voldoende goede ondersteuning zorgt er uiteindelijk voor dat het beroep op professionele (maatwerk)voorzieningen beperkt blijft.

De visie van de gemeente Arnhem op mantelzorg is richtinggevend voor de prestatieafspraken en onze jaarplannen. De visie is verwoord in de 'Herijking welzijnsopdracht, samen werken aan een sterke sociale basis' die eind 2020 wordt voorgelegd aan de Raad. In de nota spreekt de gemeente zich duidelijk uit over het grote belang van mantelzorg(ondersteuning). Arnhemmers die mantelzorg verlenen moeten worden gesteund zodat zij niet overbelast raken. Ook door professionele zorgverleners en de sociale wijkteams te helpen bij de manier waarop je het beste met mantelzorg kunt omgaan. 'Zij verdienen een expliciete plek aan de zorgtafel' aldus de gemeente. Bovendien moeten mantelzorgers zich gewaardeerd voelen.

Arnhem's Mantelzorgakkoord spreekt zich uit

Die visie van de gemeente klinkt ook door in de ambities die zijn geformuleerd in het Arnhemse Mantelzorg Akkoord. Dit akkoord werd in maart 2019 ondertekend door 25 organisaties in zorg en welzijn en de gemeente. Het akkoord legt sterk de nadruk op netwerkontwikkeling:

‘Van het netwerk wordt verwacht dat de mantelzorger centraal staat en de ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft. De mantelzorger draagt bij aan de invulling en uitvoering van het behandelplan, afgestemd op wat zijn of haar mogelijkheden zijn...’

Professionals in zorg en welzijn hebben in hun werk vaak te maken met mantelzorgers. Zij hebben nadrukkelijk de taak om met mantelzorgers in gesprek te gaan, hen te herkennen en voor ondersteuning zonodig door te verwijzen. Het gaat hier om erkenning van de rol van mantelzorger als cliënt. Niet altijd is er voldoende oog voor de ondersteuningsbehoeften van de mantelzorger. Daardoor verloopt de toeleiding naar mantelzorgondersteuning niet altijd optimaal.

Professionals ontmoeten mantelzorgers ook in een ander rol: die van collega. Het is geen uitgemaakte zaak dat de mantelzorger als gelijkwaardige zorgverlener wordt behandeld. Naast de zorgverlener in plaats van daarachter. In haar rapport ‘intensieve mantelzorg, op weg naar betere ondersteuning (september 2019) maakt Movisie duidelijk dat er op dit laatste punt nog veel werk verzet moet worden:

‘..... Voor een passende ondersteuning geldt als belangrijke leidraad de realisatie dat zij de experts zijn in het zorgen voor hun naasten. Een belangrijk uitgangspunt zou moeten zijn: Niet de mantelzorger moet passen in de regels voor uitvoering van de ondersteuning voor de mantelzorger bij de zorg, maar de uitvoering moet aansluiten bij de noden die de mantelzorger daarbij aangeeft. Zij willen gezien en erkend worden in hun expertrol. Zij weten vaak heel goed wat er aan de hand is, welke zorg een patiënt nodig heeft en weten wat wel en niet kan werken. Vaak bedenken mantelzorgers slimme en efficiënte oplossingen. Dat is niet zo vreemd, zij zijn immers gepokt en gemazeld in het systeem. Deze mantelzorgers weten soms beter de weg dan professionals. Dit kan op gespannen voet staan met de wijze waarop professionals de hulp bij het zorgen vorm geven, dan wel moeten vormgeven vanwege regels of protocollen. Door te luisteren naar de mantelzorger en van daaruit, gemotiveerd, zo nodig van regels af te wijken, kan er vervolgens passender worden ondersteund én voelt de mantelzorger zich serieus genomen. Een volgende keer zal deze ook eerder om hulp zal vragen.’

Dat er werk aan de winkel is, werd pijnlijk duidelijk tijdens de Corona pandemie in het voorjaar van 2020 toen mantelzorgers werden geconfronteerd met een bezoekverbod in de verpleeghuizen waar hun naasten worden verzorgd. Dit leidde tot veel onbegrip in de samenleving. Ook deze gebeurtenissen maken duidelijk dat er in het samenspel tussen zorgprofessional en mantelzorger verbeteringen mogelijk zijn.

De partijen uit het Mantelzorgakkoord verklaren zich met hun ondertekening bereid om samen te werken om de ondersteuning te verbeteren. Uitvoering van het Akkoord vindt plaats in het project ‘Versterking Mantelzorg’. MVT vervult sinds september 2020 in het project de rol van ‘sociaal makelaar’, passend bij haar positie als centrale spil in het netwerk van mantelzorgondersteuning.

Herijking waardering mantelzorgers

Arnhem brengt haar waardering voor mantelzorgers op diverse manieren tot uiting. Zoals hiervoor beschreven, door MVT te financieren. Maar ook in de vorm van het Mantelzorg Compliment Arnhem

(MCA), een gift/voucher die door de mantelzorger vrij besteed kan worden. Aanvullend op het MCA waardeert de gemeente haar mantelzorgers ook door hen jaarlijks een feestelijke en leerzame dag aan te bieden. De gemeente heeft aangegeven het MCA te willen evalueren, start eind 2020. In de evaluatie wordt ook de Dag van de Mantelzorg meegenomen. Doel is om te onderzoeken of er alternatieven zijn om de Arnhemse mantelzorgers te waarderen op een manier die passend én duurzaam is. MVT ondersteunt inwoners bij de aanvraag van het MCA en organiseert de Dag van de Mantelzorg. De uitkomsten van de evaluatie kunnen derhalve van invloed zijn op de werkzaamheden van MVT.

Een sterke sociale basis is van belang om het gebruik van maatwerkvoorzieningen te beperken. Zodat kwetsbare Arnhemmers ook in de toekomst adequate ondersteuning kunnen krijgen. Mantelzorgers zijn belangrijke dragers van de sociale basis en moeten maximaal worden ondersteund om hun zorgtaken te kunnen blijven uitoefenen. MVT als de organisatie voor mantelzorg- informatie en - ondersteuning in Arnhem en spil in het mantelzorgnetwerk heeft daarmee een heldere opdracht. In dit plan geven wij aan welke koers wij daarbij willen volgen.

5. Missie-visie: waar staat MVT voor?

Een eigen leven naast zorg voor je naaste.

Onze visie is dat Arnhemse mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past en dat zij in staat zijn deze zorg te combineren met andere activiteiten, zoals werk en gezin.

MVT zorgt ervoor dat Arnhemse mantelzorgers goed worden geïnformeerd en ondersteund en respect krijgen vanuit de samenleving. Wij doen dit met de inzet van onze kennis en kunde, in partnerschap met de gemeente Arnhem en lokale, regionale en landelijke partnerorganisaties.

Onze missie luidt dat MVT zich richt op ondersteuning van mantelzorgers en de her- en erkenning van hun behoeften en zo bijdraagt aan het versterken van eigen kracht en hierdoor het risico op overbelasting verminderd. Zo blijven de mantelzorgers in staat de zorg aan hun naasten te verlenen zolang zij dit kunnen en wensen.

Mantelzorgers, professionals én inwoners

Vanuit onze missie en visie zien wij het als kerntaak om mantelzorgers te ondersteunen, in de meest brede zin van het woord. Onder onze opdracht vallen de volgende drie kerntaken:

1. We ondersteunen de Arnhemse mantelzorger
 - We informeren mantelzorgers en wijzen ze de weg. Onder meer met informatie op de website en in de periodieke Nieuwsbrief.
 - We ondersteunen mantelzorgers die behoefte hebben aan een vraagbaak, klankbord of luisterend oor.
 - We ondersteunen groepen mantelzorgers, met het faciliteren van lotgenotencontact om hun draagkracht te vergroten, het geven en organiseren van trainingen en themabijeenkomsten.
 - We organiseren waarderingsactiviteiten in de week van de mantelzorg en helpen bij de verstrekking van het MCA
2. We ondersteunen professionals in zorg en welzijn

- We leveren met onze kennis van mantelzorg een bijdrage aan activiteiten die door netwerkpartners worden georganiseerd voor mantelzorgers. Denk aan congressen en overleggen van lokale ondersteuningsplatforms zoals het Netwerk Dementie Arnhem eo.
 - We ondersteunen professionals in zorg en welzijn die in hun werk als zorg- of hulpverlener te maken hebben met mantelzorgers om een mantelzorgvriendelijke werkwijze te bevorderen.
 - We gaan in gesprek met het management van organisaties over aanpassing van beleid, werkwijzen, procedures en protocollen als deze mantelzorgvriendelijke zorg en hulp in de weg staan.
3. We werken aan een 'mantelzorgvriendelijk klimaat'.
- We werken aan Arnhem als stad waarin mantelzorgers worden her- en erkend. En waar het vanzelfsprekend is om elkaar tot steun te zijn. Waar het combineren van werk en mantelzorg wordt gefaciliteerd. Waar inwoners zich realiseren: 'mantelzorger ben je, word je of je hebt er vroeger of later een nodig'.

Onze uitgangspunten

- We gaan verantwoordelijk om met onze subsidiegelden.
- We organiseren een goed werkend systeem van waardering voor mantelzorgers.
- We hebben up-to-date kennis van wet- en regelgeving.
- We bieden een platform aan lokale, regionale en landelijke organisaties die informatie en ondersteuning bieden aan mantelzorgers.
- We hebben inzicht in het aanbod van respijtoorzieningen en ontsluiten die voor de stad
- We hebben toegang tot een netwerk van professionals in zorg en welzijn die contact hebben met mantelzorgers.
- We hebben toegang tot een netwerk van vrijwilligers die respijtzorg verlenen.
- We zijn een organisatie met korte lijnen en snelle beslisvaardigheid.
- We versterken de eigen (draag)kracht van mantelzorgers.
- Wij bieden een laagdrempelige toegang, voor alle Arnhemse mantelzorgers; onze dienstverlening is gratis

6. Strategie: hoe maakt MVT haar visie waar?

Om mantelzorgers te ondersteunen, voeren wij de drie kerntaken uit die hiervoor zijn beschreven. Hoe voeren wij die taken de komende jaren uit?

1. *We verbeteren de ondersteuning aan de Arnhemse mantelzorger ('stedelijk steunpunt')*
MVT heeft een brede ervaring opgebouwd als steunpunt. De koers die we uitzetten betreft een verdere doorontwikkeling van de bestaande dienstverlening.
 - We richten ons meer op groepsbijeenkomsten. Daarmee vergroten we bij gelijkblijvende uitvoeringscapaciteit het bereik onder mantelzorgers.
 - We zetten in op online en blended dienstverlening. Voor veel mantelzorgers is het fijn om te werken vanuit de eigen omgeving. Het is laagdrempelig en bovendien efficiënt. De corona pandemie heeft een impuls gegeven aan deze nieuwe manier van werken. Mogelijkheden liggen er ook bij lotgenotencontact, whatsapp groepen en trainingen.

- We werken aan een verbetering van de periodieke Nieuwsbrief waarmee de leesbaarheid wordt vergroot. Aansluitend meten wij de lezerstevredenheid.
 - We versterken onze platformfunctie. We doen dit door de MVT-website door te ontwikkelen tot digitaal platform voor alle Arnhemmers met vragen over mantelzorg. We hebben de ambitie om daarmee overzicht en toegang te bieden tot de veelheid aan informatie en ondersteuning die lokaal, regionaal en landelijk beschikbaar is over mantelzorg.
 - We versterken onze rol als wegwijzer voor respijtzorg (= vervangende zorg). Wij bundelen het beschikbare aanbod (respijtwijzer), houden dit actueel en maken het bekend bij de doelgroep en de netwerkpartners. Daarbij zijn wij ons ervan bewust dat het begrip respijt niet aansluit bij de belevingswereld van de mantelzorger.
 - Wij ontwikkelen concrete diensten waarmee de mantelzorger beter wordt ondersteund, aanvullend (dus niet vervangend) aan de dienstverlening die al beschikbaar is. Een voorbeeld om dit te illustreren: de Corona pandemie heeft duidelijk gemaakt dat er behoefte is aan belmaatjes. Zij bieden een luisterend oor en houden vinger aan de pols door persoonlijk contact te onderhouden met mantelzorgers die een verhoogd risico lopen om 'om te vallen'. Wij zijn in 2020 begonnen met het werven en opleiden van vrijwillige belmaatjes (= emotionele steun).
 - Wij richten onze dienstverlening aan mantelzorgers meer op doelgroepen die moeilijk kunnen worden bereikt en (daarom) niet of nog onvoldoende worden ondersteund door andere organisaties. Hierbij kan gedacht worden aan jonge mantelzorgers, mantelzorgers met een andere etnische achtergrond en mantelzorg in GGZ-situaties.
 - Wij communiceren gerichter over onze dienstverlening en leggen daarbij de focus op concrete diensten. Daar horen de groepsbijeenkomsten uiteraard bij. Ook de belmaatjes zodra beschikbaar worden breed onder de aandacht gebracht.
 - Wij maken er werk van om meer mantelzorgers in beeld te krijgen. Daarvoor gaan we op zoek naar 'vindplaatsen' in de wijk zoals wijkteams en thuiszorg, huisartsenpraktijk, scholen (jonge mantelzorgers), buurthuizen en apotheken. Op al deze plaatsen kunnen mantelzorgers gesignaleerd én geïnformeerd worden. We zoeken in deze opgave actief de samenwerking met onze partners
2. *We ontwikkelen de ondersteuning aan professionals in zorg en welzijn ('expertisecentrum').*
- In dit koersplan kiezen wij voor een nieuwe rol: expertisecentrum, als aanvulling op het steunpunt. We richten ons hiermee nadrukkelijk ook op de professional die in zijn of haar werk te maken krijgt met mantelzorgers. De reden ligt voor de hand: de professional krijgt vrijwel dagelijks te maken met mantelzorgers. Hem of haar te ondersteunen bij het ontwikkelen van een mantelzorgvriendelijke werkwijze betekent dat wij – indirect - veel meer mantelzorgers bereiken. Het rendement van onze ureninzet neemt dus toe. De ontwikkeltaak schuilt dus vooral in het ontwikkelen van dienstverlening die aansluit op de praktijk van de professional.
- Wij zetten ons de komende jaren in om professionals in zorg en welzijn te ondersteunen bij het vroegtijdig signaleren van overbelaste mantelzorgers, het bespreken van hun ondersteuningsbehoeften en het toeleiden naar adequate hulp. Daarbij zijn de sociale wijkteams een belangrijke partner. Doel is dat aandacht voor mantelzorg wordt ingebed in de werkwijzen (mantelzorgers = soms partner, soms cliënt).
 - We stimuleren professionals in medische en paramedische beroepen zoals huisartsen om oog te hebben voor mantelzorgers en om het sociaal domein te betrekken bij het bieden van de juiste ondersteuning.

- We ondersteunen onderwijsinstellingen, en organisaties voor jongerenwerk en jongeren sport om oog te hebben voor (jonge) mantelzorgers en om het sociaal domein te betrekken bij het bieden van de juiste ondersteuning. Ook scholen moeten weten bij wie ze terecht kunnen bij signalen van overbelasting.
 - We zetten ons in om professionals te ondersteunen die in een zorgrelatie met mantelzorgers samen werken (mantelzorger = collega). Doel is niet om zorg over te dragen maar om daarin gelijkwaardig samen te werken.
 - We ondersteunen Arnhemse werkgevers bij het realiseren van een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
 - Wij werken aan een betere positionering van onze dienstverlening aan mantelzorgers. Zodat voor professionals duidelijker wordt voor welke ondersteuning zij hun cliënten naar ons kunnen doorsturen. Het gaat dan om concrete ondersteuning zoals lotgenotencontact, trainingen en, op individueel niveau, belmaatjes.
3. *We leveren een bijdrage aan een 'mantelzorgvriendelijker klimaat'.*
We gaan intensiever communiceren met de Arnhemse inwoners, onder andere door het publiceren van ervaringsverhalen in publieks- en sociale media. Onder deze taak valt ook het monitoren van trends en ontwikkelingen in de kenmerken en behoeften van mantelzorgers en het signaleren en bespreekbaar maken van wet- en regelgeving, beleidsregels en procedures van instellingen die mantelzorgers als knellend ervaren.

Tot slot: de uitvoering!

MVT Arnhem weet dat je mantelzorgers pas echt helpt als je ze op maat ondersteunt. Er gaat veel goed bij MVT en daar bouwen we op door. Dit koersplan geeft de komende jaren richting aan nog betere mantelzorgondersteuning in Arnhem. Als de gemeente deze koers steunt dan geeft het plan ook richting aan de ontwikkeling van MVT.

Elk jaar vertalen we het koersplan in een jaarplan. Ook dit jaarplan leggen we voor aan de gemeente, onze opdrachtgever. Daarna volgt de vertaling naar ons werk, de medewerkers, de mantelzorgers en naar onze partners.

Arnhem, 12 december 2020

Anke Lunenberg, voorzitter
Henk Kroon, directeur