



“Respijtzorg onbekend maar wel bemind!”

Opsteller(s)	M. Kosterink-Stapelbroek – Met Gezond Boerenverstand R.C.W. Winter – Met Gezond Boerenverstand
Opdrachtgever	M. Olthof – Gemeente Enschede
Datum	12 november 2019
Documentstatus	Definitief

Managementsamenvatting

In deze samenvatting staan de belangrijkste conclusies uit het onderzoek in rubrieken weergegeven. Aan de hand van de gestelde hoofdaandachtspunten/kritische succesfactoren worden aanbevelingen gedaan ten behoeve van het uitvoeringsprogramma 2020. Het onderzoek en de analyse zijn samengevat vanuit de huidige en de gewenste situatie. De huidige situatie aan de hand van de onderzoeksdoelstellingen en de gewenste situatie aan de hand van de SWOT - analyse en de hoofdaandachtspunten (aanbevelingen). De belangrijkste conclusies en aanbevelingen zijn gerubriceerd.

Responsgroep

928 van de 3058 deelnemers aan de enquête hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Een respons van ruim 30 procent. 96 procent van alle respondenten was het gehele jaar mantelzorger. Dit onderzoek heeft met deze aantallen een betrouwbaarheid van 99 procent. Daarnaast zijn er 10 diepte – interviews afgenomen bij mantelzorgondersteunende partijen.

Respijtzorg

Er is weinig tot geen bekendheid bij zowel de aanbieders van respijtzorg als de doelgroep die ervan gebruik zou kunnen/willen maken. Ruim 80 procent van de respondenten weet niet wat respijtzorg is. Zelfs de interne professionals geven aan niet precies te weten wat respijtzorg inhoudt en zouden hier graag meer kennis over willen.

“Aanbieder van respijtzorg: “Zijn wij een vorm van respijtzorg dan?”

In de enquête wordt er kort uitleg gegeven wat respijtzorg inhoudt en waar je aan zou kunnen denken. Nu wordt de vraag gesteld: “Heeft u nu wel behoefte aan respijtzorg?” Je ziet dat het aantal dan met 12 procent stijgt. Mantelzorgers hebben geen behoefte aan respijtzorg, wel aan een lekker weekendje weg, een nachtje voor zich alleen, 1 keer in de week sporten, tijd voor ontspanning, iemand die helpt bij huishoudelijke taken en een steuntje in de rug van familie/vrienden.

“Respijtzorg: Onbekend maar wel bemind!”

Druk ervaren als mantelzorger

In de enquête is gebruikgemaakt van de wetenschappelijke vragenlijst EDIZ. Het beeld uit de analyse van dit onderzoek klopt met het landelijk beeld. Druk ervaren is afhankelijk van meerdere factoren en is sterk persoonsafhankelijk. Het is ook niet zo, dat wanneer er geen druk wordt ervaren en ook geen sprake is van druk.

*“> 65 procent van alle respondenten ervaart druk op 1 of meer vlakken!”
“Ik heb pas hulp nodig als het echt niet meer anders kan!”*

Acceptatie hulp door de zorgvrager/mantelzorger

Ruim 20 procent van de respondenten geeft op verschillende manieren aan dat de zorgvrager geen hulp accepteert of dat zijzelf geen onbekenden in huis willen. Dit heeft ook meerdere redenen. De belangrijkste reden die genoemd wordt is: "Vertrouwen!"

*"Geen vertrouwen dat een onbekend iemand mij goed zou kunnen helpen!"
"Ik wil graag meer hulp vanuit de familie!"*

Informatievoorziening

Zowel de mantelzorgers als de aanbieders van mantelzorgondersteuning geven aan dat men niet of onvoldoende weet waar men gebruik van kan maken. 1 centraal informatiepunt wordt gemist. Aanbieders geven aan dat er ook een hele groep niet - digitaal vaardigen is. Ook zij dienen geïnformeerd te worden. Ook eigen professionals vinden de informatievoorziening onvoldoende. Er is geen overzicht van alle mogelijkheden binnen de gemeente en relevante informatie voor mantelzorgers.

Verbetering klantenservice & betrokkenheid

Als dan de informatievoorziening verbeterd is zouden de mantelzorgers graag een verbetering willen van de hulpverlening/klantenservice. De informatie komt onvoldoende naar de mantelzorgers toe, bijvoorbeeld middels een nieuwsbrief of doordat er regelmatig contact wordt onderhouden met de doelgroep.

Veel positieve reacties aangaande dit onderzoek: "Deze actie is TOP!"

Waardering in welke vorm dan ook

De mantelzorgwaardering/het mantelzorgcompliment wordt door ruim 15 procent van de respondenten gemist. Anderen geven aan graag meer waardering te willen, ook hetzelfde percentage. Een bloemetje, een leuke activiteit, een schouderklopje!

Gewenste situatie

Enschede wil een stad zijn waar iedereen de zorg en ondersteuning krijgt die nodig is. Mantelzorg is een belangrijke en waardevolle vorm van ondersteuning. Om overbelasting te voorkomen wil de gemeente doen wat nodig is om dit te voorkomen.

Om dit te kunnen bewerkstelligen zijn de hoofdaandachtspunten/aanbevelingen geformuleerd vanuit de volgende hoofdvraag:

Wat is er nodig, gelet op de hoofdaandachtspunten, zodat mantelzorgers de zorg en ondersteuning krijgen die nodig is om overbelasting te voorkomen?¹

¹ Antwoord op deze vraag dicht het gat tussen de huidige en de gewenste situatie. Kernachtig staan deze antwoorden weergegeven in paragraaf 4.3. Aanbevelingen.

Hoofdaandachtspunten

Deze geven aan wat wenselijk is om te doen op korte – en middellange termijn (< 1 jaar)

1. Verbetering informatie & communicatie richting mantelzorgers en mantelzorgondersteunende organisaties.
2. Respijtzorg zien en communiceren als een vorm van mantelzorgondersteuning
3. Onderlinge samenwerking en samenhang vanuit Gemeente met mantelzorgondersteunende organisaties.
4. Eenduidige en passende waardering voor alle mantelzorgers
5. Verwachtingsmanagement richting de doelgroepen

Aanbevelingen t.b.v. het uitvoeringsplan

- Eén centraal punt opzetten waar alle actuele informatie te vinden is, zowel online als offline. Dit punt biedt een goed overzicht van het aanbod en hoe je gebruik kunt maken hiervan. Dit zou georganiseerd kunnen worden vanuit de mantelzorgcommunity mits zij meer tijd beschikbaar krijgen.
- Het centrale punt kan ook onderdeel zijn van de integrale aanpak voor hulpvragen. 1 punt voor alle informele zorgvragen.
- Op het online platform en in de lokale kranten wordt regelmatig publiciteit gemaakt rondom de actualiteiten. Ook wordt er naamsbekendheid aan respijtzorg gegeven als vorm van mantelzorgondersteuning. Informatie brengen kan ook middels een nieuwsbrief.
- Gemeente biedt maatwerkoplossingen, bij een hele grote groep mantelzorgers onbekend, terwijl de behoefte bestaat. Dit kun je als centraal punt communiceren.
- Het centrale punt is goed bereikbaar voor alle klanten en partners en er zijn mensen aanwezig, kunnen ook vrijwilligers zijn, die de activiteiten publiceren die binnenkomen. Er wordt actief doorverwezen naar de juiste organisaties.
- Gemeente is actief betrokken bij organisaties die in contact staan met de doelgroep en heeft een voorbeeldrol hierin. Bijvoorbeeld door plaats te nemen in het PIO - overleg en ze evalueert regelmatig wat er nodig is. Er is al heel veel moois voor de doelgroep. En dat waar gebruik van wordt gemaakt wordt ook over het algemeen goed gewaardeerd. Door dit te ondersteunen en coördineren zal er meer uitgehaald kunnen worden.
- Ieder jaar minstens één vorm van waardering voor alle mantelzorgers. Denk aan een kaart/attentie/iets wat ze mogen uitkiezen voor een bepaald bedrag.
- Zo doorgaan als het gaat om betrokkenheid bij de doelgroepen. Kijkend naar bijvoorbeeld dit onderzoek dat zeer gewaardeerd wordt.
- Werken aan bewustwording en het vertrouwen. Sociaal vangnet blijkt heel erg van belang. Aandacht voor het netwerk van de mantelzorger en de moeite die veel mensen hebben om de zorg uit handen te geven en vreemde mensen toe te laten.
- Door beter te communiceren over het aanbod van de doelgroep manage je ook beter de verwachtingen.
- Aandacht voor daar waar het goed gaat en dat versterken.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 <i>Wat is mantelzorg?</i>	7
2.2 <i>Wat is respijtzorg?</i>	8
2.3 <i>Wat is mantelzorgondersteuning?</i>	8
2.4 <i>Wat is goede respijtzorg/mantelzorgondersteuning in NL?</i>	9
2.5 <i>Onderzoeksmethoden</i>	11
3. Huidige situatie	12
3.1 <i>Interne analyse</i>	12
3.1.1 Gemeente Enschede	12
3.1.2 Huidige visie op mantelzorg	13
3.1.3 Huidige aanbod voor mantelzorgers vanuit Gemeente Enschede	13
3.2 <i>Externe analyse</i>	15
3.2.1 Brancheomschrijving	15
3.2.2 Marktverkenning door middel van interviews	15
3.2.3 Enquête analyse	16
3.3 <i>SWOT</i>	23
4. Gewenste situatie	25
4.1 <i>Hoofdaandachtspunten</i>	25
4.2 <i>Hoofdvraag</i>	25
4.3 <i>Aanbevelingen</i>	25
5. Bronvermelding	27

1. Inleiding

Op 8 juli 2019 heeft de Raad van Enschede het College opgedragen in kaart te brengen waar de behoefte aan meer respijtzorg onder mantelzorgers ligt en hoe hierin kan worden voorzien. Hierbij overwegende dat mantelzorgers een belangrijke bijdrage leveren aan de (betaalbaarheid van de) zorg en de huidige inrichting van het zorgstelsel helpen mogelijk maken. En nog wel de belangrijkste overweging: om overbelasting bij de mantelzorgers tegen te gaan, zijn goede ondersteuning en respijtzorg noodzakelijk.

In dit rapport wordt gestart met het theoretisch kader; wat zeggen andere onderzoeken over dit thema en de onderzoeksvragen. Dit geeft al veel inzichten. Vanuit de huidige situatie wordt gewerkt naar de gewenste situatie. In 2018 is er reeds een onderzoek gedaan onder mantelzorgers binnen de Gemeente Enschede. Ook deze resultaten zijn meegenomen.

*"Het aanbieden van een wijkcoach ervaar ik als echte steun.
Daarmee zeker doorgaan. En het aanbieden van een maatje, ook daar heeft mijn
zoon veel aan gehad. Ik heb begrepen dat daar meer aandacht aan wordt
geschonken. Ook dat kan ik zeker aanmoedigen!"*

2. Theoretisch kader

Er is in Nederland al veel onderzoek gedaan naar respijtzorg, mantelzorgondersteuning en mantelzorg in het algemeen. Diverse bestaande onderzoeken zijn gebruikt ter ondersteuning van dit onderzoek.

2.1 Wat is mantelzorg?

Van weinig Nederlandse woorden weten we wie de geestelijk vader is. In het geval van mantelzorg is dat wél bekend. Het woord werd in 1971 of 1972 bedacht en geïntroduceerd door de chemicus, internist en ziekenhuiswetenschapper J.C.M. Hattinga Verschure (1914-2006). Hij wilde de hulpverlening aan zieken, ouderen en hulpbehoevenden innoveren en bedacht daarom drie pijlers voor de zorg: zelfzorg, professionele zorg en wat hij mantelzorg noemde. In het artikel 'Ontwikkeling van zorgcriteria voor herstructurering van de gezondheidszorg' (1972) omschreef hij mantelzorg als:

²“Zorg vanuit een omgeving die ‘vanzelfsprekend’ wordt verstrekt en niet voor geld gekocht.”

Hattinga Verschure verklaarde de metafoor mantelzorg vervolgens als onderlinge zorg die verleend wordt door de leden van een kleine gemeenschap: familieleden en burens. De zorg diende 'als een mantel, die verwarmt, beschermt en beveiligt'.

Aanvankelijk was wederkerigheid het uitgangspunt van mantelzorg en werd het woord soms geparafraseerd als 'buren- en familiehelp'. Het aspect van wederkerigheid is verloren gegaan en allengs heeft mantelzorg de betekenis gekregen: 'hulp die aanvullend, niet beroepshalve, aan bejaarden, zieken en andere hulpbehoevenden verleend wordt, bv. door familieleden of burens'. In de jaren tachtig werd de afleiding mantelzorger courant, in plaats waarvan sinds 1997 ook weleens het formalistischer ogende woord mantelzorgverlener wordt gebruikt. (Van Dale)

De definitie die tegenwoordig als algemeen gangbaar wordt gezien, is: 'Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie' (Kwekkeboom, 1990 in de Boer, 2005, p. 20)

²[CITAAT] Ontwikkeling van zorgcriteria voor herstructurering van de gezondheidszorg
JCM Hattinga Verschure - Het ziekenhuis, 1972

Het begrip mantelzorg is in de Wmo 2015 als volgt gedefinieerd: 'Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.' (Wmo 2015, art. 1.1.1.)

2.2 Wat is respijtzorg?

Als u bij de mantelzorg hulp nodig heeft, kunt u een vrijwilliger of betaalde zorgverlener inschakelen. Dit heet respijtzorg. Er zijn verschillende soorten respijtzorg. Een paar voorbeelden:

- Opvang buitenshuis, zoals dagopvang, verblijf in een logeershuis of in een time-outvoorziening.
- Hulp thuis van een beroepskracht of vrijwilliger.
- Tijdelijke zorg. Dat kan regelmatig en langdurend zijn, bijvoorbeeld een dagdeel per week of een weekend per maand. Of tijdens een vakantie.

Tijdelijke professionele verpleging en verzorging wordt meestal geregeld via de huisarts of de wijkverpleegkundige in de buurt. Voor andere zorg informeert u bij de gemeente of bij een mantelzorgorganisatie bij u in de buurt. (rijksoverheid.nl)

2.3 Wat is mantelzorgondersteuning?

Gemeenten hebben de taak om mantelzorgers te ondersteunen. Zoals in de Wmo beschreven staat is de gemeente verantwoordelijk voor het bieden van mantelzorgondersteuning aan mantelzorgers. Mantelzorgers van cliënten met een Wlz-indicatie worden ondersteund door de instelling waarvan de zorgvrager zorg ontvangt. Wel mogen deze mantelzorgers gebruik maken van de algemene voorzieningen die de gemeente biedt. Als mantelzorgers dusdanig zwaar zijn belast, mogen zij ook zelf ondersteuning aanvragen vanuit de Wmo. In dat geval kunnen ze wel beroep doen op de maatwerkvoorzieningen van de gemeente (Mezzo, 2017 - nu MantelzorgNL). Wat gemeenten aanbieden als algemene- of maatwerkvoorziening, mogen zij zelf bepalen. Dit betekent dat dit tussen gemeenten kan verschillen (Memorie van toelichting Wlz, 2015). (Bijlage 6.1: wettelijke kaders)

Met welke voorzieningen ondersteun je mantelzorgers?

Gemeenten ondersteunen mantelzorgers met uiteenlopende voorzieningen. Dit betekent dat hierbij meerdere beleidsterreinen binnen de gemeente gemoeid zijn. Het is daarom aan te raden integraal beleid rond informele zorg op te stellen om mantelzorgers optimaal te ondersteunen. In de infographic zijn verschillende voorzieningen opgenomen waarmee gemeenten mantelzorgers kunnen ondersteunen. Zoals te zien vallen deze vaak onder andere beleidsterreinen (bijvoorbeeld welzijn, ruimtelijke ordening en werk & inkomen) en kun je deze aanbieden als algemene, of maatwerkvoorzieningen.

2.4 Wat is goede respijtzorg/mantelzorgondersteuning in NL?

Respijtzorg

De behoefte aan respijtzorg wordt, volgens de literatuur, bepaald door vijf factoren:

- Kan de mantelzorger de zorg combineren met andere verantwoordelijkheden?
- Hoe gaat de mantelzorger om met de situatie?
- Ontvangt de mantelzorger steun uit de omgeving?
- Welke opvattingen heeft de mantelzorger over mantelzorg en de eigen gezondheid?
- Welke kennis heeft de mantelzorger over respijtzorg?

De respijtzorg moet veilig en verantwoord zijn, en ook passend en vertrouwd. De mantelzorger wil graag zien dat de zorgontvanger het goed heeft. Hierbij kan een gezamenlijke 'wenperiode' helpen. Ook speelt de houding en deskundigheid van beroepskrachten en vrijwilligers een belangrijke rol. Zij moeten gebruik maken van de kennis en ervaring die de mantelzorger heeft over de zorg voor de zorgontvanger. De respijtzorg moet aansluiten bij de leefstijl en zorgpatronen die de mantelzorger en zorgontvanger delen (integrated care). Een gevoel van onveiligheid kan al worden weggenomen door foto's van de familie mee te nemen naar de respijtzorglocaties, of iemands lievelingsbeker. Duidelijk moet zijn dat zowel beroepskrachten als mantelzorgers eenzelfde doel hebben: het verhogen van het welbevinden van alle belanghebbenden. Onderzoeker Kitty van den Hoek van Movisie: 'Mantelzorgondersteuning, of het nu gaat om advies of respijtzorg, moet aansluiten bij het ritme en de dynamiek van mantelzorgers en hun zorgnetwerken, die onderling zeer verschillen. Verpleegkundigen, fysiotherapeuten en sociaal werkers kunnen enorm helpen om die aansluiting te verbeteren. (Movisie, 2017)

Mantelzorgondersteuning

Effectieve mantelzorgondersteuning begint bij vroegtijdige en herhaaldelijke informatievoorziening. Niet alleen schriftelijk of online, maar ook via de mensen die achter de voordeur komen bij mantelzorger en zorgontvanger. Kitty van den Hoek, onderzoeker Informele Zorg: 'Er is veel informatie over bijvoorbeeld respijtzorg, maar het 'uitzoekwerk' wordt vaak belemmerd doordat het mantelzorgers ontbreekt aan tijd, energie of concentratie.' De eerstelijnszorg, zoals de praktijkondersteuner van de huisarts, de wijkverpleegkundige en de fysiotherapeut, spelen een belangrijke rol in de informatievoorziening en verwijzing naar ondersteuning. (Movisie, 2017)

Uit diverse onderzoeken blijkt dat mantelzorgondersteuning te allen tijde maatwerk betreft. Dit vergt creativiteit en flexibiliteit binnen het aanbod. Uit onderzoek blijkt dat veel mantelzorgers un zorgvraag nu zelf oplossen, omdat dit gemakkelijker werkt. (Conclusie onderzoek door Wittenberg, Y en R. Kwekkeboom (2014), respijtzorg in complexe mantelzorgsituaties)

“Effectieve mantelzorgondersteuning is altijd maatwerk en erkend bij en toegankelijk voor gebruikers.” (Eelco Visser, rapport onderzoek ‘Effectiviteit van mantelzorgondersteuning’ Mezzo, 2015)

Wat werkt bij mantelzorgondersteuning?



(Bron: www.movisie.nl)

Aanbod per doelgroep

Deze onderverdeling is ontwikkeld door Movisie op basis van onderzoek. Het is belangrijk om deze groepen te onderscheiden omdat voor deze groepen specifieke aandachtspunten gelden. (Bron: Movisie) Hierbij is het belangrijk te benoemen dat het gaat om aandacht en kennis voor de specifieke behoeften van de verschillende doelgroepen. Niet om dit zo als communicatiemiddel te gebruiken, maar meer om goed te kijken dat wat er nu is aan aanbod, ook vanuit burgerparticipatie, aansluit bij de behoefte die er onder mantelzorgers bestaan.

1. Jonge mantelzorgers
2. Oudere mantelzorgers
3. Werkende mantelzorgers
4. Mantelzorgers met een migratieafkomst
5. Mantelzorgers voor mensen met dementie
6. Mantelzorgers voor mensen met verstandelijke beperkingen
7. Mantelzorgers voor mensen met psychische problemen en/of verslaving

8. Mantelzorgers voor zorgintensieve kinderen
9. Mantelzorgers voor mensen met niet - aangeboren hersenletsel
10. Mantelzorg voor mensen in de laatste levensfase

(Bijlage 6.2: Aanbod per doelgroep - uitgebreide informatie)

<https://gemeenten.movisie.nl/doel/mantelzorg-versterken/beleid/groepen-mantelzorgers>

2.5 Onderzoeksmethoden

- Om het theoretisch kader te schetsen is gebruikgemaakt van literatuurstudie via Internet.
- Daarnaast zijn er bestaande onderzoeken gebruikt om de externe analyse te onderbouwen waar nodig. O.a. het onderzoek dat in 2018 is gedaan in Enschede.
- Voor de interne analyse is gebruik gemaakt van alle interne en openbare informatie die beschikbaar is vanuit de Gemeente Enschede. Hierbij is specifiek gelet op de vindbaarheid van de informatie.
- Voor de externe analyse is er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek voor de marktverkenning en kwantitatief onderzoek, enquête, voor de doelgroepanalyse (mantelzorgers)
- Voor de verslaglegging/rapportage is gebruikgemaakt van o.a. de SWOT en confrontatiematrix. En het marketingplanningsproces om de juiste stappen in het onderzoek te doorlopen: eerst inzicht te verschaffen in de huidige situatie, door interne en externe analyse om vervolgens toe te werken naar de hoofdaandachtspunten die nodig zijn om de gewenste situatie te behalen.

3. Huidige situatie

In de volgende 2 paragrafen wordt er inzicht gegeven in de huidige situatie middels een zogenoemde 'situatieanalyse'. Een situatieanalyse wordt gemaakt aan de hand van kwantitatief (enquête, bestaande onderzoeken) en kwalitatief onderzoek (interviews) en geeft antwoord op de vraag: wat gebeurt er om ons heen en wat gaat er gebeuren in de toekomst? Deze analyse hebben we in een SWOT - analyse samengevat. Hieruit hebben we de hoofdaandachtspunten gehaald, door de huidige situatie te koppelen aan de gewenste situatie. Met behulp van de situatieanalyse kunnen strategische plannen worden geformuleerd.

3.1 Interne analyse

Deze analyse geeft inzicht in de interne situatie van een organisatie, in dezen is de organisatie de 'Gemeente Enschede'.

3.1.1 Gemeente Enschede

Enschede wil een stad zijn waar iedereen zorg en ondersteuning krijgt die nodig is. Preventie vormt de kern van onze aanpak. Vanuit volgende uitgangspunten.

- We houden de zorg betaalbaar
- We versterken de wijkteams
- We houden voorzieningen in de wijk toegankelijk
- We hebben oog voor mantelzorgers en vrijwilligers
- We bestrijden fraude en misbruik
- We investeren in meedoen en thuisvoelen
- We willen dat meer Enschedeërs aan het werk gaan
- We onderkennen de belangrijke maatschappelijke rol van het onderwijs.
- We zoeken naar duurzame oplossingen voor schulden en armoede en helpen nieuwe problemen voorkomen

(Bron: coalitieakkoord 2018-2020)

3.1.2 Huidige visie op mantelzorg

In het coalitieakkoord 2018 – 2022 staat het volgende over mantelzorg:

‘Mantelzorg is een belangrijke en waardevolle vorm van ondersteuning. Omzien naar de ander geeft voldoening en kan duurdere zorg voorkomen. Om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken, helpt het wijkteam bij het zoeken naar tijdelijke verlichting van deze taken of andere informele vormen van zorg. Binnen het mantelzorgbeleid blijven we werkgevers bewust maken van de balans in belasting van mantelzorgers. Voor jonge mantelzorgers heeft het onderwijs een signaalfunctie.’

Daarnaast kent Enschede een ‘actieplan mantelzorg’ dat is vastgesteld in 2015. Dit actieplan richt zich op het faciliteren en ondersteunen van mantelzorgers zodat zij maatschappelijk kunnen (blijven) meedoen. Daarbij zijn de volgende speerpunten vastgesteld:

1. kennis vergroten over mantelzorg bij omgeving, onderwijs en werkgevers
2. ontlasten van mantelzorgers door inzet van vrijwilligers
3. komst van een mantelzorgnetwerk voor professionals
4. samenwerking van formele en informele zorg;
5. verminderen van drempels voor mantelzorgers;
6. nieuwe vorm voor het mantelzorgcompliment;
7. sociale en technologische innovatie.

3.1.3 Huidige aanbod voor mantelzorgers vanuit gemeente Enschede

Mantelzorgers kunnen voor ondersteuning terecht bij Wijkteams Enschede. Zij werken vanuit een integrale visie. Daarom worden de problemen waarmee inwoners zich melden in hun onderlinge samenhang beoordeeld en opgepakt. Een (overbelaste) mantelzorger wordt ook gezien als een inwoner met een ondersteuningsbehoefte. De werkwijze van het wijkteam is daarbij als volgt:

- signalering en identificatie van de mantelzorger, aan de hand van individuele gesprekken, deelname buurthuis kamers, via inloopbijeenkomsten e.d.;
- als de mantelzorger aangeeft ondersteuning nodig te hebben, wordt gekeken of inzet van voorliggende voorzieningen ondersteunend kan zijn (bijvoorbeeld inzet van een vrijwilliger of deelname aan een cursus) of gebruik gemaakt kan worden van collectieve voorzieningen (zoals ontmoetingscentra voor mantelzorgers en hun zorgvragers / mantelzorgcafé);
- als dit niet voldoende ondersteunend is, start een individueel ondersteuningstraject met de wijkcoach.

Een wijkcoach kan, afhankelijk van de situatie, diverse ondersteuningsmogelijkheden inzetten. Dat kan gaan om een voorziening voor de zorgvrager, begeleiding van de mantelzorger door de wijkcoach, inzet van een dienstencheque voor huishoudelijke hulp, maar ook bijvoorbeeld inzet van respijtzorg.

Community 'Wij Mantelzorgers Enschede' - Andere mantelzorgers ontmoeten?

Wij Mantelzorgers Enschede is een community van mensen die langdurig zorgen voor een naaste (mantelzorgers). De community is opgezet door mantelzorgers zelf en wordt ondersteund door 2 wijkcoaches. Je kunt elkaar zowel online als tijdens bijeenkomsten ontmoeten. Mantelzorgers leren van elkaar en helpen elkaar om in balans te blijven. Zo kunnen we onze mantelzorgtaken (blijven) combineren met de zorg voor onszelf, ons werk en onze andere bezigheden en versterken wij samen de mantelzorg. Wijkteams Enschede organiseert samen met Enschedese mantelzorgers iedere maand een bijeenkomst en ondersteunt de website." www.wijmantelzorgersenschede.nl .

Er is een interview met de betreffende wijkcoaches gevraagd naar de interne situatie van de mantelzorgcommunity, ervaring met de doelgroep en het huidige aanbod voor mantelzorgers (de markt). (Volledig interview - zie bijlage 6.3). Uit dit interview hebben we 5 highlights gehaald.

- De community is een hele hechte groep van zo'n 25 vaste deelnemers die een ieder heel actief zijn binnen de groep. Er komen alleen weinig nieuwe deelnemers bij. Ook zijn er een paar deelnemers waarvan inmiddels de partner is overleden.
- De wijkcoaches signaleren behoeften en hebben goed contact met de doelgroep. Ze zetten waar nodig nieuwe activiteiten op om in de behoefte te voorzien.
- Nieuwe community in wording voor ouders die volgend jaar van start zal gaan.
- Er wordt een mantelzorgkoffer ontwikkeld momenteel waarin alle informatie zit die relevant is voor mantelzorgers (echt een fysieke koffer). Idee is dat hierin alle actuele aanbod en informatie zit en dat iedere wijkcoach een koffer heeft.
- Dit sluit direct aan op een zwak punt dat aangehaald wordt door de wijkcoaches. De informatievoorziening moet echt beter volgens de wijkcoaches. Er staat momenteel een vraag uit wanneer ze over goede communicatiemiddelen kunnen beschikken? Het voorstel aan de afdeling communicatie is dat alle informatie straks op de website van wijkteamsenschede.nl zou mogen.
- Ook geven ze aan te weinig tijd te hebben om het goed te doen.
- Wanneer we spreken over respijtzorg kunnen ze globaal aangeven wat het inhoud. Ze geven aan geen zicht te hebben op de wetgeving, mogelijkheden van respijtzorg en het lokale aanbod in Enschede.

Vindbaarheid aanbod:

Wanneer je op de website van de Gemeente Enschede komt klik je eerst op 'Zorg en Welzijn' en vervolgens staat er een blok met 'Mantelzorg'. Wanneer je hierop klikt kom je op de website van <https://wijkteamsenschede.nl/themas/mantelzorg/>. Hier vind je het aanbod van de Gemeente Enschede. Als je hulp nodig hebt dan kun je ook digitaal/online je vraag stellen, dan kom je op de website <https://www.onlinehulpenschede.nl/contact/> Ook zijn er meerdere keren per week inlooppreekuren.

3.2 Externe analyse

3.2.1 Brancheomschrijving

Mantelzorg valt onder de branche Informele Zorg. Mensen worden steeds meer opgeroepen om, als zij hulp nodig hebben, in eerste instantie na te gaan wat hun eigen netwerk aan informele hulp kan bieden. Familie, buren en vrienden kijken waar ze zorg en ondersteuning kunnen bieden. De formele zorg sluit hierop aan en werkt met deze informele zorg samen. Wanneer de informele hulp niet voldoende is, kun je een beroep doen op formele zorg. Deze zorg kan door vrijwilligers en professionals worden uitgevoerd.

3.2.2 Marktverkenning door middel van interviews

Er zijn 10 interviews afgenomen onder vrijwilligers/professionals van verschillende organisaties binnen de gemeente Enschede die iets betekenen voor mantelzorgers. (In bijlage 6.3 tot en met 6.12 staan alle uitgebreide uitwerkingen van de interviews weergegeven). Hieronder een aantal opvallende resultaten, conclusies naar aanleiding van deze interviews.

“1 punt voor alle informatie voor mantelzorgers!”

- Uit alle interviews blijkt dat de informatievoorziening richting mantelzorgers onvoldoende is. Er is veel onbekendheid wat er allemaal is. 1 centraal punt voor alle informatie wordt als idee meerdere keren geopperd. Het steunpunt mantelzorg wordt door sommige organisaties gemist. Het aanbod staat ook nergens centraal weergegeven.
- Onderling wil men graag samenwerken en samenhang creëren. Dit gebeurt al wel, maar te weinig. Er is een platform PIO (Platform Informele Ondersteuning) waar zo'n 18 organisaties in zitten behalve de mantelzorgcommunity. Ze zouden graag willen dat de gemeente ook gaat deelnemen.
- Ondanks de wens om meer samen te werken geven alle organisaties aan onvoldoende op de hoogte te zijn van wat er allemaal is aan aanbod. Als het gaat om het doorverwijzen naar elkaar valt er nog veel winst te behalen.
- Er is veel onbekendheid binnen de organisaties over de mogelijkheden van respijtzorg en hoe het precies werkt. De vraag wordt vaak gesteld: zijn wij ook een vorm van respijtzorg dan?
- Mantelzorgers lopen vaak aan tegen de bureaucratie, waardoor ze ervoor kiezen om zelf veel zaken te regelen. Ook vinden ze het lastig om hulp te vragen. Pas als het echt niet meer kan.
- Mantelzorgers hebben behoefte aan een luisterend oor en een steuntje in de rug. Iemand waar ze terecht kunnen met al hun vragen.
- Alle geïnterviewden onderschrijven dat mantelzorgers de zorg lastig uit handen geven.

“Mantelzorg normaliseren, want het hoort bij het leven en ieder mens krijgt er vroeg of laat mee te maken!”

3.2.3 Enquête analyse

Steekproef & respondentent

In 2017 telt de Gemeente Enschede 35604 mantelzorgers die langdurig zorgen, waarvan 6994 intensief zorg verlenen en 3499 zwaarbelast zijn. (Mezzo - 2017). Voor een betrouwbaarheidsniveau van 99 procent is een respons nodig van 651. De enquête is verstuurd naar 3058 mantelzorgers binnen de gemeentegrenzen, waarvan er 1250 mantelzorgers hebben deelgenomen. 928 van deze deelnemers hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Als we uitgaan van het laatste dan heeft het onderzoek een respons van 30 procent. Deze groep hebben we in zijn geheel meegenomen in de analyse. 96 procent van alles respondenten was het gehele jaar mantelzorger.

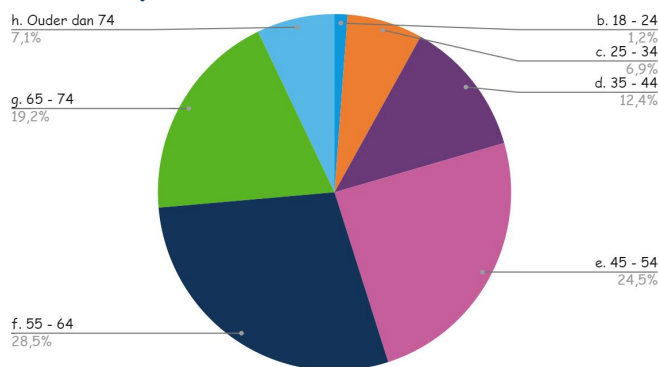
“De enquêteresultaten zijn voor 99 procent betrouwbaar!”

Algemene resultaten

Man	314
Vrouw	614
Totaal	928

Wat is uw leeftijd?	Man	Vrouw
a. tot 18		3
b. 18 - 24	3	8
c. 25 - 34	17	47
d. 35 - 44	33	82
e. 45 - 54	56	171
f. 55 - 64	78	186
g. 65 - 74	83	95
h. Ouder dan 74	44	22

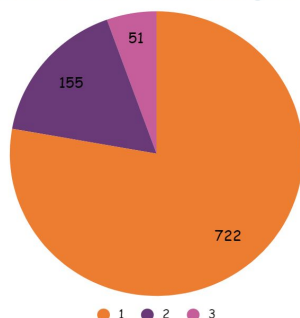
Wat is uw leeftijd?



Leeftijd?	% totaal	Ja	Nee	Leeftijdsverdeling NL	2015, CBS
b. 18 - 24	0,32%	7	4	20 tot 30 jaar	7,7 %
c. 25 - 34	6,90%	45	19	30 tot 40 jaar	6 %
d. 35 - 44	12,39%	82	33	40 tot 50 jaar	15,9 %
e. 45 - 54	24,46%	166	61	50 tot 55 jaar	21,5 %
f. 55 - 64	28,45%	176	88	55 tot 65 jaar	24,3 %
g. 65 - 74	19,18%	14	164	65 tot 75 jaar	20,3 %
h. > 74	7,11%	3	63	75 en ouder	14,3 %

Van de 670 mantelzorgers tussen 25 en 65 jaar werken er 201 niet! De leeftijdsverdeling is valide t.o.v. de normale leeftijdsverdeling in NL.

Van hoeveel personen bent u mantelzorger?



De ondervraagde mantelzorgers zorgen gemiddeld 23,5 uur per week voor hun naaste!

In Nederland ligt dit gemiddelde op 26 uur voor wat betreft de doelgroep zwaar belaste mantelzorgers.

EDIZ - plus vragenlijst (zie ook bijlage)

In de enquête van 2018 is ook gebruikgemaakt van deze wetenschappelijke vragenlijst om de overbelasting van mantelzorgers te bepalen. Er kan met zekerheid gezegd worden dat de druk significant is gestegen ten opzichte van 2018. Met name door de significante verschillen bij vraag 10. In 2018 gaf een kleine 4 procent, 27 mantelzorgers, op alle punten 'eens' aan. Dit is nu 13,9 procent, 129 mantelzorgers. Zie hieronder een overzicht van de onderzoeksresultaten.

"> 65 procent van alle respondenten ervaart druk op 1 of meer vlakken!"

Vraag 9: ervaren druk informele zorg!	Aantal	Percentage t.o.v. totaal
Aantal personen die nergens druk ervaren of 't valt mee	319	34,4 %
Aantal personen die druk ervaren op 1 of meer vlakken	609	65,6 %
Aantal personen die op alle vlakken druk ervaren (zwaarbelast)	79	8,51 %
Hieronder volgt een onderverdeling per vlak	ja	ja
Doet werk of andere bezigheden minder zorgvuldig dan gewend door de druk.	243	26,19 %
Kost meer moeite dan anders om het huishouden te regelen.	357	38,47 %
Is in vrije tijd te moe om iets te ondernemen.	380	40,95 %
Is ziek over overspannen geraakt door te veel verplichtingen tegelijkertijd.	198	21,34 %
Komt regelmatig tijd te kort!	467	50,32 %

Vraag 10: 5 stellingen over hoe u het geven van hulp kunt ervaren. Oneens = geen druk ervaren Eens = druk ervaren	Aantal	Percentage t.o.v. totaal
Aantal personen die het met alle stellingen oneens is of geen mening heeft.	259	27,91 %
Aantal personen die het met 1 of meer stellingen eens is.	669	72,09 %
Aantal personen die op alle vlakken druk ervaren, alles eens (zwaarbelast)	129	13,9 %

Hieronder volgt een onderverdeling per stelling:	Eens	Percentage
Ik voel me over het geheel genomen er onder druk staan door de situatie van degene voor wie ik zorg.	387	41,7 %
Mijn zelfstandigheid komt in de knel	273	29,4 %
De hulp van degene voor wie ik zorg komt te veel op mijn schouders neer	355	38,3 %
Het combineren van de verantwoordelijkheid voor degene voor wie ik zorg en de verantwoordelijk voor mijn werk en/of gezin valt niet mee.	346	37,3 %
Ik moet altijd klaarstaan voor degene voor wie ik zorg.	203	21,9 %

Zwaarte zorg - van 1 tot 10 (zwaar)

Op de vraag hoe zwaar ervaart u de zorg op een schaal van 1 tot 10 is de gemiddelde score een 6. 90 procent van de respondenten antwoordt tussen de 4 en 7,8. Dit past bij het landelijke beeld en ook de onderzoeksresultaten van 2018! Opvallend is dat de doelgroep werkende mantelzorgers gemiddeld een 7 of hoger geven.

Op een schaal van 1 tot 10. Hoe zwaar ervaart u de zorg?			Onderzoeksresultaat 2018	
1	2,69%	25	19	2,8 %
2	3,56%	33	26	3,9 %
3	7,00%	65	36	5,4 %
4	7,11%	66	44	6,6 %
5	15,95%	148	103	15,4 %
6	17,67%	164	73	10,9 %
7	23,38%	217	138	20,6 %
8	18,32%	170	126	18,8 %
9	3,66%	34	34	5,1 %
10	0,65%	6	27	4,0%
		928		

“1 is helemaal niet zwaar, 10 is ondragelijk.”

Het aantal mensen dat een 7 of meer heeft gegeven is vrijwel gelijk gebleven van 48,5 procent in 2018 naar 46,01 % in 2019. Het aantal mensen met een 8 of hoger is iets gedaald ten opzichte van 2018. Dit kan ook te maken hebben de nauwkeurigheid van de meting dit keer.

Arbeidsgerechtigde leeftijd

De grootste groep respondenten begeeft zich in deze leeftijdscategorie.

50 % van deze respondenten geeft aan werk, privé en de zorgtaken onvoldoende te kunnen combineren. Ook worden activiteiten als sport en ontspanning door velen gemist evenals de hulp van de directe omgeving. Ruim 35 procent werk niet en voor zij die wel werken wordt aangegeven dat er geen goede communicatie is vanuit de werkgever, bijvoorbeeld om zorgverlof te krijgen.

Ideeën van mantelzorgers

In het onderzoek is onderstaande open vraag gesteld om een zo breed mogelijk beeld te vormen van wat mantelzorgers zou helpen. Zo'n 560 tips zijn er binnengekomen. Deze hebben we gerubriceerd, waarvan we een TOP - 10 hebben gemaakt.

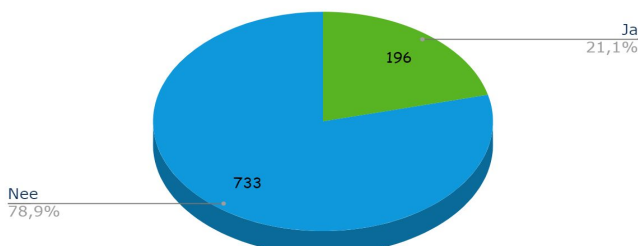
Als u zelf zou mogen kiezen; wat zou u dan helpen bij het gemakkelijker maken van uw taak als mantelzorger?

Top 10	Percentage	Aantal
1. Extra hulp in de huishouding	12,50 %	70
2. Extra hulp naast mezelf	11,25 %	63
3. Meer financiële middelen	7,50 %	42
4. Extra hulp van familie	5,00 %	28
5. Waardering voor de mantelzorgers (door gemeente)	4,11 %	23
6. Een coach/buddy voor mantelzorger	3,39 %	19
7. Versimpeling aanvraagprocedures. Minder bureaucratie/papierwerk.	3,39 %	19
8. Tijd voor ontspanning mantelzorger	3,21 %	18
9. Verbetering/verbreding professionele werkveld	3,21 %	18
10. Samenwerking en afstemming binnen de zorg	2,32 %	13

Respijtzorg

Er is nog een hele wereld te behalen als het gaat om de bekendheid van respijtzorg. 1 op de 5 mantelzorgers is ermee bekend. Vervolgens is er gevraagd aan deze 20 procent of ze er wel eens gebruik van hebben gemaakt. In totaal hebben 19 respondenten hier wel eens gebruik van gemaakt. Van deze 19 heeft ruim 1 op de 3 niet begrepen wat respijtzorg nog eigenlijk is en geeft er een andere betekenis aan. De reacties van deze 19 zijn overwegend positief. Het overgrote deel dat bekend is met respijtzorg geeft aan er in de toekomst geen gebruik van te willen maken.

Bent u bekend met respijtzorg?



Zo ja, heeft u wel eens gebruik gemaakt van respijtzorg?

Ja	19
Nee	177

Zou u in de toekomst nog eens gebruik maken van respijtzorg?

Ja	41
Nee	155

Mensen die onbekend zijn met de terminologie krijgen uitleg vooraf aan de volgende vraag.. Vervolgens geven 525 van de 733 onbekenden aan dat het onmogelijk is om de zorg over te dragen en 91 hiervan geven aan dat hij/zij gebruik zal maken van respijtzorg. Door de tekst/uitleg in de enquête aangaande respijtzorg is 12 procent overtuigd en geeft aan hier gebruik van te willen maken/behoefte aan te hebben.

Waarom is de zorg niet over te dragen? Waarom geen gebruik respijtzorg?

Ruim 460 redenen zijn aangegeven waarom men geen gebruik wil maken van respijtzorg. Deze redenen hebben we wederom gerubriceerd. Zie hieronder de top-11.

Top 11 - Waarom geen respijtzorg?	Aantal	Percentage van reacties
1. Acceptatie hulp door zorgvrager	65	14,13 %
2. Geen vertrouwen	38	8,26 %
3. Het betreft mijn gezin	31	6,74 %
4. Doe het liever zelf	23	5,00 %
5. Familie is onvervangbaar	23	5,00 %
6. Ivm psychiatrische/gecompliceerde problematiek	17	3,69 %
7. Doe het graag/met veel liefde	15	3,26 %
8. Is onmogelijk om de zorg over te dragen	13	2,83 %
9. Geen sociaal vangnet (veronderstelling dat respijtzorg gebeurt binnen je eigen netwerk)	12	2,61 %
10. Ivm medische handelingen	12	2,61 %
11. Taalbarrière	10	2,17 %

Waarom wel respijtzorg? Waarom is zorg wel overdraagbaar?

Ruim 137 redenen zijn aangegeven waarom en wanneer zorg wel overdraagbaar zou zijn en wanneer en waarom er wel gekozen zou worden voor mantelzorg! Hieronder een top 5. Opvallend is dat acceptatie van hulp een hoofdrol speelt bij zowel mensen die wel respijtzorg zouden willen als de mensen die het niet willen.

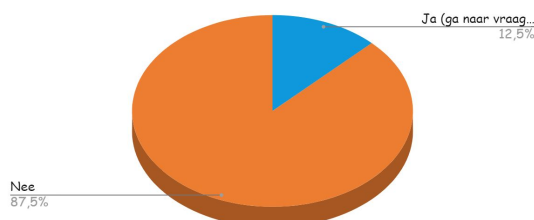
Top 5 - Waarom/wanneer wel respijtzorg?	Aantal	Percentage van reacties
1. Als ik er zelf niet meer toe in staat ben en er geen andere mogelijkheden meer zijn	34	24,82 %
2. Als zorgvrager hulp accepteert	23	16,79 %
3. Zou heel fijn zijn	15	10,95 %
4. Familie helpt	11	8,03 %
5. Lekker op vakantie kunnen	7	5,11 %

Zijn er dingen die u mist in uw dagelijkse leven?	Aantal	Percentage
Niets, mijn leven is goed zo	444	47,84 %
Sporten en ontspanning	266	28,66 %
Contact met lotgenoten	58	6,25 %
Contact met vrienden	147	15,84 %
Familie/kennissen die u ondersteuning bieden als dat nodig is	132	14,22 %
Huishoudelijke ondersteuning	174	18,75 %

“Er is veel onbekendheid onder mantelzorgers als het gaat om het aanbod.”

Kent u organisaties die mantelzorgers ondersteunen?	
Ja	116
Nee	813

Kent u organisaties die mantelzorgers ondersteunen?



Zie bijlage 6.13 voor de antwoorden van de 116 respondenten die wel organisaties kennen. Hierop gaven 93 mensen antwoord. Veel van deze organisaties zijn in de marktverkennde interviews meegenomen. Wat opvallend positief is dat op een enkele ontevredenheidsreactie ruim 70 van de respondenten zeer positief zijn over de dienstverlening waar ze ervaring mee hebben.

“Meer bekendheid waar je moet zijn voor mantelzorgers zou fijn zijn!”

Onderstaande vraag heeft in totaal 610 tips opgeleverd. Deze tips zijn wederom teruggebracht binnen een aantal rubrieken. De 10 meest voorkomende rubrieken vind je hieronder. Veel rubrieken hebben ook wel direct een link met elkaar, zoals 1 en 4 beide over een financiële tegemoetkoming gaan, waarbij 1 echt specifiek het mantelzorgcompliment in de opmerking wordt benoemd. Ook punt 2, meer waardering, sluit hier ook direct op aan. Er worden voorbeelden gegeven: van een bloemetje, cadeaubon voor iedereen, tot een dagje weg of gewoon een schouderklop af en toe.

Daarnaast zijn er een aantal tips die allemaal gaan over informatie en communicatie. Bij de verbetering van de klantenservice worden tips gegeven van het beter bereikbaar zijn van WMO, het tijdig nakomen van afspraken. Veel mantelzorgers weten onvoldoende de weg, welke organisaties zijn er, welke mooie initiatieven en activiteiten zijn er voor mantelzorgers, welke regelingen kan me gebruik van maken. Tips worden er gegeven: 1 keer per maand een nieuwsbrief voor de digitaal vaardigen, website up to date met alle activiteiten tot het werken met een mantelzorgmakelaar.

17. Overige ideeën die u mee zou willen geven? (top 10)	Aantal	Percentage
1. Mantelzorgcompliment terug	99	16,23 %
2. Meer waardering	94	15,41 %
3. Maatwerkvoorzieningen	52	8,52 %
4. Meer financiën	38	6,23 %
5. Verbetering klantenservice	31	5,08 %
6. Tevreden	22	3,60 %
7. Betere informatievoorziening	19	3,11 %
8. Huishoudelijk ondersteuning	16	2,62 %
9. Minder bureaucratie	16	2,62 %
10. Luisteren naar ervaringsdeskundigen	11	1,80 %

Extreem zwaar belaste mantelzorgers volgens EDIZ

Binnen de volgende analyse is alleen de doelgroep respondenten meegenomen die zowel vraag 9 als 10 allemaal positief heeft beantwoord en die dus het hoogst scoren op het ervaren van druk en aangeven op alle vlakken niet meer goed kunnen functioneren in het dagelijkse leven. Dit zijn in totaal 44 respondenten. Deze doelgroep is relatief klein. Ruim 17 % meer zwaar belaste mantelzorgers weten van respijtzorg tov de totale populatie. Dit is wel een significant verschil. Van deze doelgroep hebben er slechts 2 gebruik van gemaakt. Om diverse redenen accepteert deze doelgroep mantelzorgers geen hulp van buitenaf. Je ziet wel dat ook informatieverschaffing weer werkt in het bereiken van toch een tiental mensen van de 44 die nu toch wel gebruik willen maken van respijtzorg.

Bent u bekend met respijtzorg?	Aantal	Percentage	Heeft u wel eens gebruikgemaakt van respijtzorg?	Is de zorg die u verleent - al dan niet tijdelijk - overdraagbaar aan iemand anders?
Ja	17	38,63 %	2	10
Nee	27	61,37 %	15	17

3.3 SWOT

<p>Sterkten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heldere visie en uitgangspunten binnen het sociale domein en op het thema mantelzorg in het coalitieakkoord. - Maatwerkvoorzieningen bieden. - Er is budget voor mantelzorgondersteuning. - Mantelzorgcommunity - 2 wijkcoaches zijn hiervoor aangesteld - De activiteiten van de mantelzorgcommunity worden goed beoordeeld door de mantelzorgers. - Cursus Mantelzorg in Balans wordt als zeer waardevol ervaren door deelnemers. - Regelmatig aandacht voor de behoeften van mantelzorgers - dmv onderzoek. - Goed beeld van de behoeften. - Grote groep mantelzorgers in beeld, die betrokken zijn bij de gemeente. 	<p>Kansen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al 10 organisaties die iets betekenen voor mantelzorgers willen graag samenwerken met de gemeente en helpen waar nodig. - Samenwerkingsverbanden informele zorg Enschede,, bijvoorbeeld PIO, waar gemeente bij kan aansluiten. - Ruim 928 volledig ingevulde enquêtes geven inzicht in behoefte van de doelgroep. - Veel positieve reacties op basis van dit onderzoek waar veel uitgehaald kan worden. Veel ideeën! - Mantelzorgers waar het goed mee gaat geven aan een sociaal vangnet te hebben. - Ze hebben specifiek aangegeven waar behoeften liggen. Hierop kan worden ingespeeld. - Bestaande onderzoeken geven inzicht in wat er nodig is. Bijvoorbeeld de doelgroepgerichte aanpak, werken met maatwerkvoorzieningen, pakketten en goede informatievoorziening. - Ook ligt de kennis en ervaring in heel NL voor het oprapen binnen andere gemeenten. - Veel positieve verhalen van mantelzorgers. - De organisaties die al iets betekenen voor mantelzorgers zijn een aanvulling op het aanbod van de gemeente. - Aanbod van zorgverzekeraars, bijvoorbeeld de mogelijkheid/arrangementen voor nachtrespijtzorg of een vakantierespijtzorg. - Mogelijkheden PGB - Werken met een mantelzorgmakelaar gebeurt in veel gemeenten.
<p>Zwakten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen volledige info van eigen aanbod voor mantelzorgers op de website en geen inzicht in wat er allemaal is aan organisaties en initiatieven voor mantelzorgers binnen de gemeentegrenzen. Ook de mantelzorgcommunity geeft dit aan. 	<p>Bedreigingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantelzorgers weten niet waar ze het zoeken moeten. Ze weten onvoldoende de weg. - Mantelzorgers geven aan maatwerkvoorzieningen te missen en worden niet tijdig geholpen. Geven aan dat ze enorme druk ervaren.

- Geen zichtbare samenwerking met organisaties binnen de gemeente. Heel veel initiatieven worden gefinancierd door de gemeente, dit wordt niet gezien door de mantelzorgers. Onwetendheid.

- Te weinig capaciteit om de hoeveelheid vragen aan te kunnen momenteel. (kijkend naar de hoeveelheid aan maatwerk hulpvragen). Tijdgebrek wordt ook door WME ervaren.

- Verwachtingsmanagement. Wat doet de gemeente Enschede wel en wat niet? Mantelzorgers weten onvoldoende van welke voorzieningen ze gebruik kunnen maken en/of wat het aanbod is.

- Mantelzorgers die klagen. Bijvoorbeeld omdat ze boos zijn dat het compliment eraf is gehaald. Dat ze vinden dat ze ergens recht op hebben.

- Wachlijsten die groeien door te weinig aanbod aan woon-/zorgvoorzieningen.

- Concurrentie tussen betaalde dienstverlening en vrijwilligersorganisaties.

- Bezuinigingen vanuit het rijk.

- Veel mantelzorgers wachten te lang met het vragen van hulp. Ze geven aan dit pas te doen wanneer het echt niet anders kan.

- Zwaar belaste mantelzorgers die niet tijdig geholpen worden dreigen uit te vallen. Hierdoor meer psychische problematiek, sociaal isolement, niet meer kunnen werken.

4. Gewenste situatie

Enschede wil een stad zijn waar je prettig op kunt groeien en waardig oud kunt worden. Waar mensen naar elkaar omkijken. Waar je de ondersteuning krijgt die nodig is. In Enschede zijn al jaren meer mensen werkloos dan landelijk de trend is. Daarnaast hebben inwoners van Enschede relatief meer zorg en ondersteuning nodig. Meer dan eens 'erven' kinderen problemen van hun ouders. Het doorbreken van dit patroon is onze grootste uitdaging. De sleutel daartoe ligt in het bieden van perspectief, iets wat we in ons handelen als gemeente als uitgangspunt hanteren: de zelfredzaamheid van mensen. We werken in Enschede aan een duurzaam, solide en betaalbaar sociaal stelsel, met als inzet dat inwoners van Enschede naar vermogen kunnen deelnemen in de samenleving. (Uit: Handboek 'Zo werken we bij het cluster strategie & beleid sociaal domein' – juli 2019)

Enschede wil een stad zijn waar iedereen de zorg en ondersteuning krijgt die nodig is. Mantelzorg is een belangrijke en waardevolle vorm van ondersteuning. Omzien naar de ander geeft voldoening en kan duurdere zorg voorkomen. Om te voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken, helpt het wijkteam bij het zoeken naar tijdelijke verlichting van deze taken of andere informele vormen van zorg. Binnen het mantelzorgbeleid blijven we werkgevers bewust maken van de balans in belasting van mantelzorgers. Voor jonge mantelzorgers heeft het onderwijs een signaalfunctie.

4.1 Hoofdaandachtspunten

Je kunt niet alles tegelijkertijd. Hiervoor zijn de hoofdaandachtspunten. Deze geven aan wat wenselijk is om op korte – en middellange termijn (< 1 jaar) te doen om dichtbij je doelstellingen/gewenste situatie te komen. Ze worden daarom ook wel kritische succesfactoren genoemd. Dit moet er minimaal goed gaan om succes te behalen. Bij de aanbevelingen zijn deze 5 hoofdaandachtspunten verder uitgewerkt in concrete activiteiten.

1. Verbetering informatie & communicatie richting mantelzorgers en mantelzorgondersteunende organisaties.
2. Respijtzorg zien als een vorm van mantelzorgondersteuning
3. Onderlinge samenwerking en samenhang vanuit Gemeente met mantelzorgondersteunende organisaties.
4. Eenduidige en passende waardering voor alle mantelzorgers
5. Verwachtingsmanagement richting de doelgroepen

4.2 Hoofdvraag

Antwoord op deze vraag dicht het gat tussen de huidige en de gewenste situatie. Kernachtig staan deze antwoorden weergegeven in paragraaf 4.3. Aanbevelingen.

Wat is er nodig, gelet op de hoofdaandachtspunten, zodat mantelzorgers de zorg en

ondersteuning krijgen die nodig is om overbelasting te voorkomen?

4.3 Aanbevelingen

- Eén centraal punt opzetten waar alle actuele informatie te vinden is, zowel online als offline. Dit punt biedt een goed overzicht van het aanbod en hoe je gebruik kunt maken hiervan. Dit zou georganiseerd kunnen worden vanuit de mantelzorgcommunity mits zij meer tijd beschikbaar krijgen.
- Het centrale punt kan ook onderdeel zijn van de integrale aanpak voor hulpvragen. 1 punt voor alle informele zorgvragen.
- Op het online platform en in de lokale kranten wordt regelmatig publiciteit gemaakt rondom de actualiteiten. Ook wordt er naamsbekendheid aan respijtzorg gegeven als vorm van mantelzorgondersteuning. Informatie brengen kan ook middels een nieuwsbrief.
- Gemeente biedt maatwerkoplossingen, bij een hele grote groep mantelzorgers onbekend, terwijl de behoefte bestaat. Dit kun je als centraal punt communiceren.
- Het centrale punt is goed bereikbaar voor alle klanten en partners en er zijn mensen aanwezig, kunnen ook vrijwilligers zijn, die de activiteiten publiceren die binnenkomen. Er wordt actief doorverwezen naar de juiste organisaties.
- Gemeente is actief betrokken bij organisaties die in contact staan met de doelgroep en heeft een voorbeeldrol hierin. Bijvoorbeeld door plaats te nemen in het PIO - overleg en ze evalueert regelmatig wat er nodig is. Er is al heel veel moois voor de doelgroep. En dat waar gebruik van wordt gemaakt wordt ook over het algemeen goed gewaardeerd. Door dit te ondersteunen en coördineren zal er meer uitgehaald kunnen worden.
- Ieder jaar minstens één vorm van waardering voor alle mantelzorgers. Denk aan een kaart/attentie/iets wat ze mogen uitkiezen voor een bepaald bedrag.
- Zo doorgaan als het gaat om betrokkenheid bij de doelgroepen. Kijkend naar bijvoorbeeld dit onderzoek dat zeer gewaardeerd wordt.
- Werken aan bewustwording en het vertrouwen. Sociaal vangnet blijkt heel erg van belang. Aandacht voor het netwerk van de mantelzorgers en de moeite die veel mensen hebben om de zorg uit handen te geven en vreemde mensen toe te laten.
- Door beter te communiceren waar de doelgroepen recht op hebben manage je ook beter de verwachtingen.
- Aandacht voor daar waar het goed gaat en dat versterken.

“Focussen op dat wat allemaal goed gaat en dat versterken
i.p.v. focussen op de klachten en dat wat niet goed gaat!”

5. Bronvermelding

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-als-mantelzorger-hulp-bij-de-zorg-krijgen>

<https://mantelzorg.nl/uploads/content/file/1802%20MEZZO%20-%20gemeenteraadsverkiezing%20Mantelzorgers%20per%20gemeente%20DEF.pdf>

<https://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/mantelzorg/EDIZ-plus-meetinstrument-overbelasting-mantelzorger.pdf>

<https://gemeenten.movisie.nl/doel/mantelzorg-versterken/beleid/wettelijke-kaders-en-voorzieningen>

https://gemeenten.movisie.nl/sites/default/files/editor_uploads/Producten-raadplegen/Publicaties/Mantelzorg/Infographic-groepen-mantelzorgers.pdf

<https://www.movisie.nl/artikel/effectieve-mantelzorgondersteuning-begint-informatievoorziening>

[https://www.enschede.nl/sites/default/files/Coalitieakkoord 2018-2022 BBE D66 VVD PVDA CU.PDF](https://www.enschede.nl/sites/default/files/Coalitieakkoord%202018-2022%20BBE%20D66%20VVD%20PVDA%20CU.PDF)

<https://gemeenten.movisie.nl/doel/mantelzorg-versterken/beleid/groepen-mantelzorgershttps://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/respijtzorg-in-complexe-mantelzorgsituaties.html> www.onlinehulpenschede.nl

<http://www.enschede.nl/>

<http://www.mantelzorg053.nl/>

www.wijkteamsenschede.nl

www.regelhulp.nl