

Haags Mantelzorgakkoord 2009-2010

‘Doorpakken en verankeren’

Den Haag, 10 februari 2009

Gemeente Den Haag

HOF, Promotie Haags Vrijwilligerswerk

MEE Zuid-Holland Noord

Parnassia, Psycho-medische zorg

Stichting MantelZorg Den Haag

Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o.

Voorall

Haagse Welzijnsorganisaties

Zorgbelang Zuid-Holland West

Zorgscala

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	3
2. Urgentie	5
3. Missie en Ambitie	6
4. Proces	10
5. Organisatie en financiën	12
6. Resultaten 2009-2010: zeven ambities	14

1 ■ Aanleiding

Voor u ligt het nieuwe Haagse Mantelzorgakkoord. In november 2007 hebben tien partijen in Den Haag het eerste Mantelzorgakkoord ondertekend, wat de start betekende van een unieke en succesvolle samenwerking voor de verbetering van de positie van mantelzorgers. In 2008 zijn stevige resultaten geboekt als opmaat voor een structurele verbetering. De tien partijen willen deze bijzondere samenwerking de komende jaren voortzetten om te komen tot een volwaardige positie van mantelzorg in Den Haag en doen dit middels Het Haagse Mantelzorgakkoord 2009-2010.

Mantelzorg van cruciaal belang

Mantelzorg heeft een belangrijke positie in de samenleving. 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 relatie¹. Den Haag telt naar schatting 50.000 mantelzorgers! De helft van hen geeft intensieve zorg: meer dan acht uur per week en langer dan drie maanden. Mantelzorgers vervullen een belangrijke zorgtaak (ca. 80% van de zorg wordt door hen geleverd), maar hebben tegelijkertijd te maken met een veelheid aan belemmeringen bij het uitvoeren van hun taak. Den Haag loopt voorop in de ondersteuning van mantelzorgers. Om de behoeften van mantelzorgers te koppelen aan aanbod van zorg- en welzijnsorganisaties, zijn er sinds enkele jaren steunpunten voor mantelzorgers in elk stadsdeel en is de Stichting MantelZorg in het leven geroepen.

De successen van 2008

Op 10 november 2007 is Het Haagse Mantelzorgakkoord 2008 ondertekend door de gemeente Den Haag en negen Haagse zorg- en welzijnsinstellingen. Het doel van dit akkoord is een structurele verbetering van de positie van de Haagse mantelzorger. Deze ambitie is nagestreefd door de ontwikkeling en implementatie van tien quick wins. Tien maatregelen waarin korte termijn successen werden gekoppeld aan structurele resultaten. Het afgelopen jaar hebben de partijen er hard aan gewerkt om de tien quick wins tot een succes te maken. Het Haagse Mantelzorgakkoord 2008 heeft zijn hoogtepunt bereikt op 9 november 2008, de Dag van de Mantelzorg. Op deze dag zijn de resultaten van één jaar hard werken gepresenteerd. Dankzij de gedreven inzet van de partners is het akkoord geheel volgens planning uitgevoerd: alle tien quick

¹ Definitie zoals vastgesteld door de Nationale Raad voor de Volksgezondheid.

wins zijn gerealiseerd! Zo is er een website voor jonge mantelzorgers, zijn er ambassadeurs voor allochtone mantelzorgers aangesteld en is er een mantelzorgkrant gepubliceerd.

Voortbouwen op deze successen in 2009 en 2010

Alle deelnemende partijen zijn het er over eens dat de successen van één jaar Mantelzorgakkoord gebruikt moeten worden om de positie van de mantelzorger verder te verbeteren. De start is gemaakt, maar het is nu zaak de opgestarte initiatieven een blijvend karakter te geven en de positie van de Haagse mantelzorgers nóg verder te verbeteren. Om dat doel te bereiken blijven de tien partners van Het Haagse Mantelzorgakkoord zich hiervoor ook in 2009 en 2010 gezamenlijk inspannen. Daartoe hebben zij de volgende uitgangspunten vastgesteld:

- I. De methode van quick wins wordt voortgezet aangezien deze zich bewezen heeft als een effectieve werkwijze.
- II. De mantelzorger en het netwerk van vrijwilligers er omheen wordt in de komende periode het centrale thema.
- III. De uitvoering van de quick wins in de komende periode en het verbreden van de agenda vraagt zeker eenzelfde inzet als in 2008.
- IV. Het bestuurlijk overleg voor de mantelzorg wordt voortgezet met een geactualiseerde agenda voor de komende periode.
- V. Om de effectiviteit van het bestuurlijk overleg te verhogen wordt voorgesteld om een regiegroep (maximaal 4 partijen) in opdracht van de bestuurlijk overleg te belasten met het “dagelijkse bestuur”.
- VI. Er dient één kwartiermaker te zijn die primair belast is met de coördinatie van de inspanningen van het mantelzorgakkoord om de ondersteuning van en de communicatie met de mantelzorger te verbeteren.
- VII. Het volgende convenant is uiterlijk 10 februari 2009 afgesloten en betreft een periode van 2 jaar.

Naar een volwaardige positie van mantelzorg in Den Haag

In het eerste jaar is door de samenwerking van de tien partijen veel bereikt, waarop we nu verder moeten bouwen. De uitgangspunten daarbij zijn ‘de mantelzorger centraal’ en het behouden van de samenwerking. Deze uitgangspunten vormen de basis voor het voorliggende akkoord. Met de ondertekening van dit akkoord bekrachtigt het bestuurlijk overleg van Het Haagse Mantelzorgakkoord haar voornemen zich ook in 2009 en 2010 in te zetten voor de structurele verbetering van de positie van de Haagse mantelzorger, met als einddoel een volwaardige positie van mantelzorg in Den Haag!

2. Urgentie

Het belang van mantelzorgondersteuning

Het geven van mantelzorg is zeer waardevol, zowel voor de persoon die mantelzorg ontvangt als óók voor de mantelzorger zelf. Veel mantelzorgers vinden het een mooie taak en het betekent veel voor hen. Anderzijds is het ook zo dat deze zorg niet geheel uit vrije keus en al zeker niet vrijblijvend verleend wordt. Tussentijds ermee ophouden is over het algemeen niet mogelijk. De mantelzorger heeft immers een emotionele band met de persoon voor wie hij zorgt. Mantelzorgers in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) zijn nog nauwer verbonden met de patiënt en hebben nog meer moeite los te komen van de patiënt dan andere mantelzorgers.

Mantelzorgers willen graag dierbaren helpen, maar hebben daarbij ook hun beperkingen. Zij hebben naast de zorg voor een dierbare ook hun werk, gezin en sociale leven en lopen daardoor grote kans om zelf overbelast te raken en niet meer in staat te zijn mantelzorg te verlenen. Tegelijkertijd appelleert de overheid de laatste jaren ook steeds nadrukkelijker aan de eigen verantwoordelijkheid van burgers en ze vraagt mensen meer dan voorheen informele hulp, waar mantelzorg onderdeel van is, te bieden. Het uitbreiden van de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers is dan ook cruciaal.

Mantelzorg in Den Haag

Den Haag telt op dit moment maar liefst 50.000 mantelzorgers. Hiervan zijn naar schatting zo'n 16.000 mantelzorgers zwaar belast, wat inhoudt dat zij langer dan drie maanden voor meer dan 8 uur per week de zorg voor een naaste op zich nemen. Ook is bekend dat een kwart van de Haagse Mantelzorgers behoefte heeft aan meer informatie en ondersteuning². Het gaat dus niet om een kleine groep zorgverleners, maar het betreft ruim 11% van de Haagse bevolking. Tegelijkertijd heeft slechts een klein aantal van hen contact met mantelzorgondersteunende organisaties. Zo zijn er van de 50.000 mantelzorgers die Den Haag telt op dit moment maar ongeveer 2500 bekend bij de Steunpunten Mantelzorg.

Uit bovenstaande blijkt dat er in Den Haag nog veel te verbeteren valt op het gebied van de mantelzorg. Om de positie van mantelzorgers daadwerkelijk te verbeteren is het van wezenlijk belang hen centraal te stellen en nauw te betrekken bij het opstellen en uitvoeren van plannen. Het is daarom noodzakelijk de erkenning, herkenning, waardering en ondersteuning van mantelzorgers verder te verbeteren middels een nieuw mantelzorgakkoord.

² Rapport B&A Groep: Kwartiermaker steunpunten mantelzorg en oppascentrales Den Haag, februari 2002.

3 ■ Missie en Ambitie

Missie

We zijn met elkaar op weg naar 2010. Naar een volwaardige positie van mantelzorg in Den Haag. In een bestuurlijke consultatie door de kwartiermaker en de gemeente hebben de deelnemende partijen aangegeven positief te zijn over de manier waarop binnen Het Haagse Mantelzorgakkoord is samengewerkt aan de verbetering van de positie en ondersteuning van de Haagse mantelzorg. De uitvoering van de huidige tien quick wins is goed verlopen. De quick wins zijn een goede (opstart)methode gebleken voor het mantelzorgakkoord. In een jaar tijd is veel bereikt!

Om deze enthousiaste en effectieve samenwerking voort te kunnen zetten zal in 2009 een verdieping en optimalisatie van de quick wins plaatsvinden.

Ambitie

Een volwaardige positie van mantelzorg in Den Haag kan alleen gerealiseerd worden in nauwe samenwerking met mantelzorgers zelf. Dus: de behoeften en wensen van mantelzorgers komen nog meer centraal te staan! Naast deze overkoepelende eerste ambitie, die de leidraad vormt voor dit akkoord, zijn er nog zes nieuwe ambities opgesteld voor de komende twee jaar om de ondersteuning van mantelzorgers te verbeteren. Gezamenlijk is nagedacht over de manier waarop de quick wins voortgezet kunnen worden. Uit deze tien quick wins zijn dus zeven nieuwe ambities naar voren gekomen, die allen voortborduren op de resultaten van de quick wins.

Ambitie 1: De mantelzorger centraal

Via verschillende informatiestromen door een betere communicatie moet er een inzicht ontstaan in de wensen en behoeftes van de mantelzorger. Met deze inzichten moet een zo goed mogelijk ondersteuningsaanbod gecreëerd worden, waardoor mantelzorgers beter bereikt en ondersteund kunnen worden. Ambitie hierbij is: De mantelzorger staat centraal in de uitvoering van het akkoord. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met het feit dat dé mantelzorger niet bestaat. Er zijn verschillende typen mantelzorgers, die allemaal andere wensen en behoeftes hebben ten aanzien van ondersteuning. Voorbeelden van deze typen zijn de onmisbare mantelzorger, de boze mantelzorger en de overspannen mantelzorger³.

³ Bron: SCP (2008), Portretten van Mantelzorgers.

Ambitie 2: Waardering, ondersteuning en informatie bieden

In het afgelopen jaar is duidelijk gebleken dat waardering een belangrijk onderdeel is in de ondersteuning van mantelzorgers. Waardering en erkenning voor de taken die zij vrijwillig uitvoeren. Vanuit deze gedachte is de Mantelzorgpas opgezet. Naast waardering zal de pas zich echter ook gaan richten op ondersteuning. Ook zorginstellingen moeten meer aandacht hebben voor de rol van een mantelzorger in het geheel en hen zo nodig ondersteuning of informatie bieden. Mantelzorgers weten vaak niet waar zij terecht kunnen met vragen of hoe zij geholpen kunnen worden in bepaalde taken. Er moet daarom meer waardering, ondersteuning en informatie geboden worden, onder andere door inzet van de Mantelzorgpas.

Ambitie 3: Respijtzorg bieden

Om overbelasting van mantelzorgers - en daarmee het risico op het wegvallen van een deel van de potentiële informele zorg - te voorkomen, is de beschikbaarheid van voldoende mogelijkheden voor respijtzorg essentieel. Mantelzorgers hebben af en toe een adempauze of acuut een 'vervanger' nodig bij incidenten. Hiervoor is in het vorige akkoord de mantelzorgbrigade in het leven geroepen. Deze brigade moet in 2009 aan tenminste 1.000 mantelzorgers respijtzorg leveren.

Ambitie 4: Instrumentenkoffer voor zorginstellingen ontwikkelen

Als mantelzorger krijg je veel te maken met zorginstellingen. Echter zijn deze vaak vooral gericht op de patiënt. In 2008 is een instrumentenkoffer ontwikkeld met voorbeelden van hoe men met mantelzorgers kan omgaan. De instrumentenkoffer is verspreid onder zorginstellingen die samen de kenniskring vormen. In 2009 worden bijeenkomsten gehouden voor de kenniskring. Hulpverleners kunnen op die bijeenkomsten kennis halen en brengen omtrent het onderwerp 'Mantelzorg als zorgpartner'.

Ambitie 5: Jonge en allochtone mantelzorgers bereiken

Gebleken is dat jongeren en allochtonen vaak niet op de hoogte zijn van het feit dat zij mantelzorger zijn en dus ook niet weten waar zij terecht kunnen voor hulp of vragen. In het afgelopen jaar is hier veel aandacht aan besteed in het akkoord. Echter moet hieraan nog meer aandacht besteed worden. De website en de ambassadeurs die in het leven zijn geroepen gaan de doelgroepen bereiken, zodat informatie verkregen wordt over de vragen die deze doelgroepen hebben. Deze verkregen informatie wordt gebruikt om de ondersteuning voor deze doelgroepen te verbeteren.

Ambitie 6: Leerstoel Mantelzorg instellen

Zorgprofessionals moeten al vroeg in aanraking worden gebracht met mantelzorg. Dit kan het best bereikt worden door dit al in de opleiding aan bod te laten komen. De gastcolleges die gestart zijn worden uitgewerkt naar een lectoraat en leerstoel.

Ambitie 7: Positie mantelzorger in indicatieproces verbeteren

Mantelzorgers zijn vaak niet betrokken bij de indicatiestelling voor zorgvragers. Hierdoor kan het voorkomen dat zij te veel belast worden in de zorgverlening. Er is een advies uitgebracht om deze positie te verbeteren. Dit advies wordt het komende jaar geïmplementeerd en geëvalueerd.

Resultaten van het Mantelzorgakkoord 2009-2010

Het Haagse Mantelzorgakkoord zal in 2009 en 2010 de volgende resultaten opleveren. Het gaat hierbij om streefcijfers, de realiteit kan hoger of lager uitvallen. Bij realisatie van de streefcijfers kan onderscheid gemaakt worden naar aantallen contactmomenten en aantallen personen.

Over 1 jaar:

- Alle quick wins zijn uitgevoerd en going business geworden.
- De Haagse mantelzorgbrigade telt 50 vrijwilligers en 1.000 mantelzorgers hebben respijtzorg aangevraagd. In de stedelijke database staan de gegevens van 5.000 mantelzorgers.
- De mantelzorgpas is uitgebreid met ondersteuningsaanbod en het mantelzorgmagazine is vier keer verschenen. Er zijn 4.000 mantelzorgers in het bezit van de pas.
- Er zijn 16 ambassadeurs allochtone mantelzorgers aangesteld en getraind. In de database zijn de gegevens van 500 allochtone mantelzorgers opgenomen.
- Er zijn tenminste vier gastcolleges gegeven en de instrumentenkoffer wordt betrokken bij het lesmateriaal.
- De kenniskring van de instrumentenkoffer is vier keer bij elkaar geweest, de bijeenkomsten en de koffer zijn geëvalueerd en aangepast. Voor 2010 is een programma op maat ontwikkeld.
- Binnen twee zorgketens zijn afspraken gemaakt over gestructureerde inzet van mantelzorgers bij het zorgproces.
- De folder indicatiestelling is verspreid onder alle Haagse ziekenhuizen, loketten en zorg- en welzijnsinstellingen.
- Er is een voorlichtingsbijeenkomst voor mantelzorgers over indicatiestelling geweest.
- De Raad van Mantelzorg heeft een eerste evaluatie uitgevoerd naar de wensen en behoeften van mantelzorgers, via feedback dat verkregen is door uitvoering van de quick wins en ambities.

Over 2 jaar:

- In de stedelijke database, die opgezet is voor de mantelzorgbrigade, zijn de gegevens van 10.000 Haagse mantelzorgers opgenomen.
- Alle 10.000 geregistreerde mantelzorgers zijn in het bezit van de mantelzorgpas.
- De mantelzorgbrigade telt 100 vrijwilligers en heeft 2.000 mantelzorgers respijtzorg geleverd.
- Via de ambassadeurs allochtone mantelzorgers zijn de gegevens van 1.000 allochtone mantelzorgers bekend in de database.
- Het lectoraat aan de Haagse Hogeschool is ingesteld en aan een universiteit is een leerstoel ingericht.

- De instrumentenkoffer is verwerkt in de processen van zorginstellingen en daardoor zijn mantelzorgers beter in beeld bij verschillende zorginstellingen.

Communicatie van de resultaten

Het slagen van de ambities, en daarmee het behalen van de resultaten, is mede afhankelijk van de communicatie ervan naar het publiek. Mantelzorgers moeten op de hoogte worden gebracht van alle goede initiatieven die er voor hen ontplooid worden, om er ook daadwerkelijk gebruik van te maken. Voor het behalen van de successen is het dus noodzakelijk om een goed communicatieplan op te stellen. De organisatie en communicatie van de Dag van de Mantelzorg moeten geëvalueerd worden, voornamelijk op de aspecten afstemming en samenwerking. De organisatie hiervan in 2008 was een leerzaam proces dat vertaald moet worden naar actiepunten voor de toekomst van de communicatiestrategie. Hiervoor wordt een werkgroep ingericht die dit uitvoert. De belangrijkste doelen zijn bereiken van mantelzorgers om ze bekend te maken met de initiatieven én bekendheid geven aan dit unieke project, zowel lokaal als landelijk.

Bereiken mantelzorgers

Op dit moment zijn nog maar weinig mantelzorgers bekend bij de verschillende instellingen. Hierdoor is het lastig om deze groep te bereiken. De communicatie heeft dus vooral als doel het in beeld brengen van de mantelzorger. Vaak weten mensen zelf niet dat ze mantelzorger zijn. Via tv-commercials zou dit gevisualiseerd kunnen worden, waardoor voor mensen duidelijk wordt wat mantelzorg is. We willen deze mantelzorgers bereiken om ze ondersteuning te bieden met de initiatieven die opgezet zijn in het mantelzorgakkoord. Om mantelzorgers hiermee kennis te laten maken zullen er manieren bedacht moeten worden om de initiatieven uit te dragen naar het publiek. Hiervoor worden per ambitie een aantal communicatiemomenten gepland.

Uniek akkoord

Het Haagse Mantelzorgakkoord is een uniek initiatief in Nederland. Nergens is in zo'n korte tijd zoveel bereikt. Hier mag Den Haag trots op zijn. Om dit uit te stralen naar haar inwoners en ook landelijk is een brede communicatie van het akkoord nodig. Er moet een aansprekend verhaal verteld worden, over waarom dit akkoord zo belangrijk is en wat het unieke karakter is. Dit verhaal moet gepubliceerd worden in lokale, maar ook zeker nationale media. Ook kan het mantelzorgakkoord als goed voorbeeld dienen voor andere gemeenten. Op belangrijke momenten, zoals de uitreiking van de mantelzorgpas, moet de nationale pers gezocht worden.

4. Proces

In het proces onderscheiden de partijen twee onderdelen: het realiseren van de ambities en het overdragen van het kwartiermakerschap.

Realiseren ambities

Voor het realiseren van de ambities is het belangrijk dat de huidige quick wins snel tot uitvoering worden gebracht. Hiervoor is een goede samenwerking essentieel. Per ambitie wordt er een werkgroep gestart met partners van deze ambitie. Deze groep bestaat uit trekkers van de huidige quick wins die zijn opgenomen in de ambitie, of eventueel andere partijen. De ambities sluiten zoveel mogelijk aan bij de core business van partijen zodat de ambities going business worden. Deze werkgroepen zullen begin 2009 worden samengesteld.

Per ambitie zal er een trekker worden aangewezen die het voorzitterschap in de werkgroep op zich neemt. De werkgroepen zijn verantwoordelijk voor het opstellen van plannen van aanpak. Dit gebeurt in het eerste kwartaal van 2009. De plannen van aanpak moeten daarna tot uitvoering worden gebracht door de werkgroep.

Kwartiermakerschap

In 2009 blijven het bestuurlijk overleg, de koplopersgroep en het kwartiermakerschap een belangrijke rol vervullen. Daarbij is de Stichting MantelZorg bereid het kwartiermakerschap te adopteren. De adoptie van de kwartiermakersrol betekent dat de Stichting zich in 2009 wil heroriënteren op haar rol. Daarom wordt gekozen voor een groeimodel waarbij gedurende het jaar 2009 de Stichting MantelZorg zich voorbereidt op het kwartiermakerschap. Medio 2009 is er zodoende een evaluatiemoment ingelast voor de Stichting MantelZorg en het bestuurlijk overleg om samen te bezien of de overdracht per 1 januari 2010 nog steeds een reële route is. Eventueel kan de kwartiermaker al per 1 juli 2009 onder de Stichting MantelZorg vallen. Gaandeweg het proces zal duidelijk worden of dit een reële optie is. Het bestuurlijk overleg neemt hierin de definitieve beslissing. Partijen zetten daarbij in op de volgende succesfactoren:

- I. De betrokkenheid van alle partijen wordt geborgd doordat de uitvoering van de ambities van het nieuwe akkoord de verantwoordelijkheid van de betrokken organisaties blijft. Daarbij is aansluiting bij de 'core business' van een organisatie het uitgangspunt.
- II. De sturingsrelatie tussen het bestuurlijk overleg en de Stichting MantelZorg betreft alleen het mantelzorgakkoord.
- III. Transparantie van de gemeentelijke (financiële) positie.
- IV. Een slagvaardige uitvoeringsorganisatie.

- V. Doorzettingskracht op de uitvoering van Het Haagse Mantelzorgakkoord. D.w.z.: wanneer zich obstakels voordoen bij de uitvoering van het akkoord moeten de Stichting MantelZorg en het bestuurlijke overleg slagvaardig kunnen ingrijpen.
- VI. De positie van de kwartiermaker is helder afgebakend. De kwartiermaker vormt de onafhankelijke spil in de samenwerking tussen de partners in Het Haagse Mantelzorgakkoord en onderhoudt met alle partners een gelijkwaardige relatie.
- VII. De financiële organisatie is op orde. Het is duidelijk welke partijen op welke manier bijdragen aan de uitvoering van het mantelzorgakkoord en hoeveel er wordt bijgedragen.

5 ■ Organisatie en financiën

Organisatie

In dit mantelzorgakkoord 2009/2010 spreken negen Haagse zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente Den Haag af zich ook in 2009 en 2010 gezamenlijk in te zetten voor het verbeteren van de positie van de Haagse mantelzorger. Om deze inzet effectief en gestructureerd te laten verlopen zijn afspraken over organisatie en rolverdeling noodzakelijk. Deze organisatie en rolverdeling staat beschreven in het organisatiedocument 'Het Haagse Mantelzorgakkoord voor Anker', zoals vastgesteld door het bestuurlijk overleg op 28 januari 2009.

In het organisatiedocument wordt uitgegaan van een voortzetting van de rolverdeling zoals die ook in 2008 is georganiseerd. Dit houdt in dat de leden van Het Haagse Mantelzorgakkoord gezamenlijk een bestuurlijk overleg vormen waarin alle deelnemende organisaties worden vertegenwoordigd door een bestuurder of directeur met beslisbevoegdheid. Voorzitter van het bestuurlijk overleg is de wethouder WVE van de gemeente Den Haag. Het bestuurlijk overleg neemt alle strategische beslissingen en beslist over de financiën.

De uitvoering van Het Haagse Mantelzorgakkoord is een taak van de deelnemende partijen, voor de uitvoering verenigd in de koplopersgroep. De koplopersgroep wordt gevormd door vertegenwoordigers van alle ondertekenende organisaties en staat onder voorzitterschap van de kwartiermaker. Vanuit de koplopersgroep wordt ook de communicatiewerkgroep ingevuld. De communicatiewerkgroep werkt samen met een professioneel communicatiebureau. Ook is een financiële werkgroep gevormd die de financiële zaken behandelt en beslispunten voorlegt aan het bestuurlijk overleg. De financiële werkgroep staat onder voorzitterschap van de directeur van Zebra Welzijn, die ook deel uitmaakt van het bestuurlijk overleg.

De kwartiermaker heeft een spilfunctie in Het Haagse Mantelzorgakkoord. De kwartiermaker vormt de schakel tussen koplopersgroep en bestuurlijk overleg. De kwartiermaker is primair belast is met de coördinatie van de inspanningen van het mantelzorgakkoord om de ondersteuning van en de communicatie met de mantelzorger te verbeteren om en de planning en uitvoering van het akkoord te bewaken.

In 2009 wordt de kwartiermakersrol geleidelijk overgedragen aan de Stichting MantelZorg Den Haag. De directie van de Stichting zal dan voor de kwartiermakersrol een opdrachtgever- / opdrachtnemerrelatie met het bestuurlijk overleg aangaan. Het bestuurlijk overleg treedt op als opdrachtgever, de directie van de Stichting MantelZorg is opdrachtnemer. Totdat de kwartiermakersrol door de Stichting MantelZorg is overgenomen wordt deze ingevuld door een

externe partij. De vormgeving van het opdrachtgever-opdrachtnemermodel staat beschreven in het organisatiedocument.

Financiën

Het financieel slagen van de ambities is afhankelijk van de inzet van alle partijen. Voor het Mantelzorgakkoord 2009 is namens het bestuurlijk overleg een begroting opgesteld, (zoals vastgesteld in het bestuurlijk overleg van 28 januari 2009). De partijen binden zich aan het akkoord en zetten zich gezamenlijk in om de ambities financieel haalbaar te maken. De gemeente Den Haag treedt op als grote subsidiënt van Het Haagse Mantelzorgakkoord. Voor de financiële uitputting van het budget van de gemeente en van het gezamenlijke budget gelden voor de zeven ambities bepaalde spelregels. Deze spelregels zijn opgenomen in het organisatiedocument "Het Haagse Mantelzorgakkoord voor Anker".

Overige kosten:

Het opvoeren van kosten die niet onder de gemeentelijke dekking vallen en die niet zijn afgesproken in het kader van de bijgesloten begroting kan alleen worden gehonoreerd (1) na melding en bespreking in het koplopersoverleg *en* (2) na accordering in of namens het bestuurlijk overleg.

6 ■ Resultaten 2009-2010: zeven ambities

Ambitie 1: Mantelzorger centraal

Niet alle mantelzorgers hebben dezelfde wensen en behoeften. Er bestaan verschillende typen mantelzorgers met elk hun eigen wensen. Hierdoor kan niet worden uitgegaan van wat de 'standaard' mantelzorger wil. Er moet inzicht verkregen worden in welke wensen en behoeften er binnen de verschillende groepen mantelzorgers bestaan, om zo een totaalaanbod van ondersteuningsmogelijkheden te kunnen bieden. Binnen de groep mantelzorgers valt er een onderscheid te maken tussen de *geboren* mantelzorger, de mantelzorger als *aanpakker*, de *boze* mantelzorger, de *onmisbare* mantelzorger, de *overspannen* mantelzorger en de *berustende* mantelzorger.

Ambitie

Ambitie is mantelzorgers centraal stellen in de uitvoering van het akkoord. Via verschillende feedbackmechanismen wordt inzicht verkregen in de wensen en ideeën van mantelzorgers om een zo goed mogelijk ondersteuningsaanbod te creëren.

Product

Het product is een mantelzorgbestand waarin, naast n.a.w.-gegevens, ook informatie staat waar mantelzorgers behoefte aan hebben en hoe zij vinden dat de producten van Het Haagse Mantelzorgakkoord functioneren.

Het bestand wordt gevuld met informatie die beschikbaar komt bij de uitvoering van alle ambities. Alle informatie die via het Mantelzorgakkoord geregistreerd wordt moet gebundeld worden in het mantelzorgbestand. Voorbeelden van deze informatie zijn:

- De gegevens van mantelzorgconsulenten;
- Stedelijke database van de mantelzorgbrigade;
- Reacties van gebruikers van de mantelzorgpas;
- Reacties van gebruikers van de website/chat-service www.jomazo.nl;
- Binnen de zorg- en welzijnsinstellingen moet een aanspreekpunt komen waar mantelzorgers terecht kunnen voor hulp en informatie. De informatie die binnenkomt bij dit informatiepunt wordt verwerkt in het mantelzorgbestand.

Concreet resultaat 2009: Het informatiebestand is gevuld met tenminste 5.000 mantelzorgers. Op basis van evaluatie van de resultaten van 2009 zal gekeken worden wat de doelstelling voor 2010 zal zijn.

Er zijn twee evaluatierapporten verschenen over wensen en behoeften van mantelzorgers en producten zijn aan de hand van het eerste evaluatierapport waar nodig aangepast.

Partners

De Raad van Mantelzorg zal deze ambitie met ondersteuning van Zorgbelang uitvoeren. Daarnaast zijn alle partners van het akkoord betrokken bij deze centrale ambitie.

- De Raad van Mantelzorg is verantwoordelijk voor een goede en georganiseerde evaluatie van de feedback die verkregen wordt via verschillende informatiebronnen.
- Via deze verschillende kanalen wordt een halfjaarlijkse evaluatie gedaan over de mening, ideeën en wensen van de mantelzorger.
- De Raad van Mantelzorg onderhoudt contacten met aanspreekpunten bij de verschillende partijen die verantwoordelijk zijn voor bovenstaande 'informatiebronnen':

Trekker

Stichting MantelZorg.

Planning

In juli 2009 is de eerste evaluatie afgerond waarna de producten worden aangepast. Eind 2009 is de tweede evaluatie afgerond.

Ambitie 2: Waardering, ondersteuning en informatie

Ambitie

Ambitie is om mantelzorgers met inzet van de mantelzorgpas waardering, ondersteuning en informatie te bieden. Tevens worden instellingen gestimuleerd om mantelzorgers te betrekken bij de behandeling van patiënten.

Product

Dit gebeurt middels een mantelzorgpas die per 1 januari 2009 voor alle 50.000 mantelzorgers in Den Haag beschikbaar is. Doelstelling is dat eind 2010 de mantelzorgpas aan 10.000 mantelzorgers is verstrekt. Hiervoor zal in januari een publiciteitsmoment plaatsvinden. De mantelzorgpas biedt naast waardering ook ondersteuning voor mantelzorgers. De pas wordt uitgebreid met aanbod voor ondersteuningsmogelijkheden. De stedelijke database van de mantelzorgbrigade levert mantelzorgers die de pas kunnen ontvangen. Omgekeerd levert het gebruik van de pas en reacties van gebruikers informatie op voor de stedelijke database. Het bijbehorende mantelzorgmagazine wordt vier keer per jaar uitgegeven. De mantelzorgkrant wordt hierin opgenomen en tevens staat het aanbod van de pas hierin vermeld. Daarnaast worden de jaarlijkse genomineerden in het mantelzorgmagazine gepubliceerd. Om zorginstellingen te stimuleren om mantelzorgvriendelijk te werken wordt een jaarlijkse verkiezing plaatsvinden van de mantelzorgvriendelijkste instelling.

Om het bedrijfsleven te betrekken bij de ondersteuning van mantelzorgers wordt op 10 februari een 'diner pensant' georganiseerd. De partners van het mantelzorgakkoord zullen ieder een aantal netwerkrelaties uitnodigen om gezamenlijk na te denken over de bijdragen die geleverd kunnen worden namens bedrijven. Tijdens dit diner ondertekenen de partijen ook het nieuwe mantelzorgakkoord. Het Diner Pensant vormt tevens de aftrap voor het thema 'Werk en Mantelzorg'. Werk en mantelzorg is een belangrijk item tegenwoordig, ook op landelijk niveau. Het is voor mantelzorgers soms lastig om een baan te combineren met de zorgtaak voor een naaste. Om hen ook hiermee te kunnen ondersteunen zijn ook maatregelen nodig vanuit de werkgeverskant.

Concreet resultaat 2009: Er zijn 4.000 passen uitgereikt.

Partners

De Stichting MantelZorg zal de pas en het magazine uitbrengen. De uitbreiding van waardering naar ondersteuning is een zaak van meerdere partijen, zoals de gemeente en bedrijven. Zorgbelang is verantwoordelijk voor de nominaties en ondersteunt de Raad van Mantelzorg.

Trekker

Stichting MantelZorg en HOF i.s.m. de gemeente en Zorgbelang.

Planning

De pas zal begin 2009 operationeel zijn en tegelijkertijd wordt het magazine uitgebracht. Eind 2009 moet de pas zijn uitgebreid met ondersteuningsaanbod.

Ambitie 3: Respijtzorg

Ambitie

Ambitie is het leveren van vrijwilligers voor respijtzorg om de mantelzorgers ad hoc of structureel te ondersteunen. De mantelzorgbrigade gaat op stedelijk niveau opereren en zal ingebed zijn in de Haagse welzijnsorganisaties.

Product

De Mantelzorgbrigade is een bestand van vrijwilligers die bereid zijn acuut ergens in te vallen of een klus op te knappen. Per 1 januari 2009 zijn hiervoor tenminste 25 vrijwilligers geworven en is een telefoonnummer bekend dat een mantelzorger kan bellen voor hulp. Mensen die ad hoc of structureel behoefte hebben aan een mantelzorger en die niet binnen hun eigen netwerk over mantelzorg kunnen beschikken, kunnen gebruik maken van de mantelzorgbrigade. De stedelijke mantelzorgbrigade koppelt de vrijwilligers aan zorgvragers. Door het functioneren van deze brigade ontstaat tegelijkertijd een stedelijke database van Haagse mantelzorgers. De reacties van mantelzorgers en vrijwilligers op het functioneren van de mantelzorgbrigade leveren informatie op voor het mantelzorgbestand van ambitie 1 'De mantelzorger centraal'.

In 2010 zijn tenminste 100 vrijwilligers aangemeld bij de mantelzorgbrigade en hebben 2.000 mantelzorgers hiervan gebruik gemaakt.

Concreet resultaat 2009: De mantelzorgbrigade bestaat uit tenminste 50 vrijwilligers en heeft respijtzorg geleverd aan tenminste 1.000 mantelzorgers.

Partners

De Haagse welzijnsorganisaties zijn de uitvoerende organisatie. Voor het goed functioneren van de mantelzorgbrigade is een optimalisatie van de samenwerking met HOF en de Stichting MantelZorg van belang.

Trekker

Haagse Welzijnsorganisaties.

Planning

Begin 2009 wordt de personele invulling bestendig en de aansturing stedelijk geregeld. In de tweede helft van 2009 wordt het project verder uitgebreid. Eind 2010 maken mantelzorgers volop gebruik van de brigade en is er een stedelijke database.

Ambitie 4: De mantelzorg in het zorgproces

Ambitie

Zoveel mogelijk zorginstellingen in Den Haag geven op gestructureerde wijze vorm aan het begrip 'mantelzorg als zorgpartner'. Concreet betekent dit dat wederzijdse behoeften en verwachtingen ten aanzien van (de rol van) de mantelzorg in kaart worden gebracht vanaf het moment dat een instelling in contact komt met een zorgvrager en zijn of haar mantelzorg.. Doelgroep van deze ambitie zijn enerzijds de zorginstellingen (thuiszorg, verpleegzorg, verzorgingstehuizen) en anderzijds de zorgketens. De zorginstellingen moeten weten hoe ze mantelzorgers kunnen betrekken in het proces en hoe ze hen kunnen helpen bij de zorg voor hun naaste. Nader uitgewerkt betekent dit:

- Systematische samenwerking en afstemming tussen professionals en mantelzorgers;
- Activering en behoud van mantelzorgers gedurende het gehele zorgproces en daardoor een toename van de kwaliteit van zorg;
- Helderheid voor zowel professionals als mantelzorg over wederzijdse behoeften en verwachtingen.
- Actieve betrokkenheid van studenten die opgeleid worden tot professionele zorgverlener tot het onderwerp mantelzorg als zorgpartner.

Product

Om de samenwerking tussen mantelzorgers en zorgprofessionals gestructureerd en systematisch vorm te geven en om te bevorderen dat gebruik gemaakt wordt van de beschikbare deskundigheid binnen de regio Den Haag, zijn de volgende stappen te benoemen:

- Het formeren van de kenniskring en het vormgeven van kennisuitwisseling daarin;
- Het creëren van draagvlak bij de beoogde instellingen (zowel op de werkvloer als bij bestuurders) door het op gang brengen van een proces van bewustwording van knelpunten en oplossingsrichtingen op het gebied van mantelzorg;
- Het doorontwikkelen van de instrumentenkoffer en het bevorderen van kennis bij zorgprofessionals op het gebied van mantelzorg;
- Het ondersteunen van zorgprofessionals bij het toepassen van de ontwikkelde instrumenten.

De informatie die uit deze stappen naar voren komt wordt teruggekoppeld in het mantelzorgbestand van ambitie 1 'De mantelzorg centraal'.

Concreet resultaat 2009: Er is een overzicht van knelpunten en van beschikbare kennis in de regio. Ook is er een overzicht van wat er nog ontwikkeld zou moeten worden bekend.

Uitwisseling tussen partners in de kenniskring is professioneel vormgegeven

Vier bijeenkomsten van de kenniskring hebben gezorgd voor uitwisseling van kennis omtrent het onderwerp mantelzorg als zorgpartner. Thema's die besproken worden zijn o.a. implementatie van onderdelen van de instrumentenkoffer, mantelzorg en NaH, mantelzorg en de GGZ

problematiek. Verder zijn er structurele afspraken tussen de Haagse Hogeschool, afdeling gezondheid en de kenniskring. Mogelijkheden zijn:

- Inzet van stagiaires in een nieuw te ontwikkelen product voor de instrumentenkoffer;
- Evaluatie van het project of projectonderdelen;
- Het geven van gastcolleges over het onderwerp Mantelzorg als Zorgpartner.

Partners

De Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o. fungeert als trekker en leidt deze ambitie. Zij maakt gebruik van haar participanten. De werkgroep Mantelzorg als zorgpartner wordt voorgezeten door Stichting Transmurale Zorg.

Trekker

Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o.

Planning

In februari 2009 is de eerste bijeenkomst van de kenniskring. Daarbij staat het onderwerp implementatie centraal. Daarna volgen nog drie bijeenkomsten van de kenniskring. In december 2009 vindt de evaluatie van de bijeenkomsten en de instrumentenkoffer plaats.

Ambitie 5: Jonge en allochtone mantelzorgers bereiken

Ambitie

Ambitie is op aansprekende wijze ondersteuningsmogelijkheden aan te bieden aan moeilijk bereikbare groepen mantelzorgers. Jonge en allochtone mantelzorgers weten veelal niet waar ze terecht kunnen voor ondersteuning, en omgekeerd is het voor instellingen vaak moeilijk deze groepen te bereiken.

Product

Ambassadeurs allochtone mantelzorgers en mantelzorgconsulenten worden gekoppeld en ingezet in de communicatie met allochtonengroeperingen. Hiervoor zijn zij in 2008 getraind. Via de ambassadeurs kunnen consulenten mantelzorg de allochtone bevolking bereiken. Omgekeerd kan de consulent de ambassadeur wegwijs maken in de informatie en ondersteuning die voor mantelzorgers bestaat. Naast de ambassadeurs wordt gebruik gemaakt van de voorlichtingsfilm 'Voor Elkaar' die in december 2008 gereed was. Deze film wordt vertoond bij voorlichtingen door de koppels (ambassadeurs en consulenten), in bijvoorbeeld buurthuizen. Via een mediacampagne wordt getracht bewustwording te creëren bij allochtone mantelzorgers. Hiervoor wordt ingezet op communicatiemiddelen zoals migrantenradio en TV, website, aangepast (visueel) PR-materiaal. Consulenten mantelzorg houden spreekuur op plaatsen, die voor allochtone mantelzorgers laagdrempelig zijn. Er zal ook begonnen worden met het oprichten van stadsdeelnetwerken tussen allochtone en autochtone dienstverleners, op basis van de resultaten van de ambassadeurs allochtone mantelzorgers. Als pilot kan in Escamp begonnen worden door een medewerker van STIOM. Informatie over hoe allochtone mantelzorgers goed te bereiken zijn wordt teruggekoppeld aan het mantelzorgbestand van ambitie 1 'de mantelzorger centraal'.

De website/chatservice die opgezet is, wordt verder uitgebouwd en uitgebreid met een sms-service. De site wijst jongeren de weg naar informatie en ondersteuning. Omgekeerd levert de website informatie voor het mantelzorgbestand van ambitie 1 over hoe jongeren te bereiken zijn.

Concreet resultaat 2009: Allochtone mantelzorgers weten goed hun weg te vinden in de zorgwereld. Consulenten mantelzorg hebben goede ingang in de allochtone gemeenschappen. De community op de website voor jonge mantelzorgers heeft tenminste 500 leden uit het hele land.

Partners

De Stichting MantelZorg. Tevens kan het STIOM betrokken worden bij het oprichten van de stadsdeelnetwerken. Teletrust is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de website en sms-service. Zorgbelang zal als ondersteuner van de Raad van Mantelzorg ook betrokken zijn.

Trekker

Stichting MantelZorg.

Planning

In 2009 zal een voortdurende werving, uitbreiding en ondersteuning van de ambassadeurs allochtone mantelzorgers plaatsvinden door een projectleider. Ook zal in 2009 worden begonnen met het opzetten van de stadsdeelnetwerken.

Ambitie 6: Leerstoel Mantelzorg

Ambitie

Zorgprofessionals moeten al tijdens hun opleiding bekend worden gemaakt met mantelzorg en hoe hiermee om te gaan. Ambitie is het opzetten van een lectoraat aan de hogeschool en een leerstoel aan de universiteit.

Product

Er wordt een reeks van gastcolleges gegeven (reeds begonnen in 2008). Deze gastcolleges worden uitgewerkt naar een lectoraat aan de Haagse Hogeschool. Ook is reeds begonnen met een inventarisatie naar de mogelijkheden voor een leerstoel aan de Universiteit. Dit wordt in 2009 verder uitgewerkt. In het lesmateriaal voor de studenten wordt gebruik gemaakt van de instrumentenkoffer die ontwikkeld is. Ook kan andere relevante informatie die via de uitvoering van de verschillende quick wins naar voren komt gebruikt worden in het lespakket van het lectoraat. Andersom worden reacties van studenten en docenten verwerkt in het mantelzorgbestand van ambitie 1 'De mantelzorger centraal'.

Concreet resultaat 2009: Er wordt een reeks van gastcolleges gegeven aan de Haagse Hogeschool.

Partners

De gemeente en de Haagse Hogeschool zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de gastcolleges en het lectoraat. Een universiteit wordt betrokken in de plannen voor het opzetten van een leerstoel.

Trekker

Gemeente i.s.m. Haagse Hogeschool en een universiteit.

Planning

In 2009 worden gastcolleges gegeven aan de Haagse Hogeschool. In 2010 is het lectoraat ingesteld.

Ambitie 7: Positie mantelzorg in Indicatieproces verbeteren

Ambitie

Ambitie is mantelzorgers én professionals beter bekend te maken met de positie van mantelzorgers in het indicatieproces volgens het daarvoor geldende protocol. Mantelzorgers worden beter geïnformeerd over hun positie in de indicatiestelling en professionals krijgen meer inzicht in de wensen en behoeften van mantelzorgers.

Product

Het advies voor de indicatiestelling wordt geïmplementeerd en geëvalueerd. De evaluatie levert informatie voor het mantelzorgbestand van ambitie 1 'De mantelzorg centraal'. De dummy van de voorlichtingsfolder die reeds gemaakt is wordt geoptimaliseerd en verspreid. De ambassadeurs allochtone mantelzorgers worden ingezet om de allochtone doelgroep te bereiken met informatie en ondersteuning rond indicatie. Er wordt een voorlichtingsbijeenkomst gehouden voor mantelzorgers over indicatiestelling.

Concreet resultaat 2009: De voorlichtingsfolder is bij alle loketten, huisartsenposten en ziekenhuizen te vinden en het advies wordt door de gemeente en haar partners uitgevoerd. Eind 2009 is een evaluatierapport gereed en heeft de voorlichtingsbijeenkomst plaatsgevonden.

Partners

De Raad van Mantelzorg is in samenwerking met de gemeente, MEE en Voorall, verantwoordelijk voor de evaluatie van de implementatie van het advies. Alle partners zijn verantwoordelijk voor het leveren van feedback. Zorgbelang is als ondersteuner van de Raad van Mantelzorg ook betrokken.

Trekker

Stichting MantelZorg i.s.m. de gemeente, MEE en Voorall.

Planning

Begin 2009 wordt de voorlichtingsfolder gedrukt en verspreid. Eind 2009 is er een evaluatie gereed over de implementatie van het advies en is er een voorlichtingsbijeenkomst geweest voor mantelzorgers.