



## Ontmoeting Dag van de Mantelzorg **Mantelzorgcompliment**

Wegwijs in Zorg en Welzijn Alkmaar Jonge Mantelzorgers

Mantelzorgmagazine Mantelzorgapp Focus op Eigen Kracht

**Cliëntondersteuning** Bioscoopbon Bloemenbon  
Spreekuur

# Colofon

Maart 2020

Dit jaarverslag is een uitgave van het Mantelzorgcentrum. Informatie mag worden overgenomen met naamsvermelding van het Mantelzorgcentrum.

Witte Paal 347

1742 LE Schagen

0224 – 74 50 59 / 072 – 56 27 618 / 0223 – 74 70 09

[info@mantelzorgcentrum.nl](mailto:info@mantelzorgcentrum.nl)

[www.mantelzorgcentrum.nl](http://www.mantelzorgcentrum.nl)

# Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
Van het bestuur	4
Preventie en besparing	6
Profiel mantelzorgers naar leeftijd	19
Intern	20

# Van het bestuur

Hierbij presenteren wij u het jaarverslag van het Mantelzorgcentrum over 2019.

Dit verslag bestaat vooral uit een inhoudelijk deel waarin wij verslag doen van en verantwoording afleggen over de werkzaamheden en projecten die met de ontvangen subsidie zijn uitgevoerd.

We kijken terug op een jaar waarin een aantal thema's aandacht vroegen. Het Mantelzorgcentrum volgt (landelijke) ontwikkelingen op de voet en probeert deze zo snel en zo goed als mogelijk te integreren in het aanbod. Ook het delen van kennis met andere professionals is een belangrijke om zoveel mogelijk mantelzorgers te ondersteunen. De thema's die dit jaar extra aandacht vroegen zijn: Onafhankelijke Cliëntondersteuning, Respijtzorg en het programma "Langer Thuis" van VWS.

Deze thema's sluiten nauw aan bij de behoeften van mantelzorgers en wij onderschrijven als bestuur het belang ervan. Zeker in het huidige tijdsgewricht waarin de druk op mantelzorgers onveranderlijk toe blijft nemen is snel schakelen van belang. Dit vraagt onderzoek, kennis en veerkracht van de medewerkers. Iets waar het team goed toe in staat is.

Wij hopen dat het gemeentelijk subsidiebeleid het Mantelzorgcentrum in staat blijft stellen om datgene te doen wat nodig is voor mantelzorgers zodat zij in gezonde toestand de zorg kunnen blijven geven aan hun naaste.

Namens het bestuur van het Mantelzorgcentrum,

Richard Halewijn, voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Richard Halewijn', written over a faint, light-colored rectangular stamp or watermark.

## **Leeswijzer**

Dit inhoudelijk jaarverslag is voorzien van een algemeen deel met ontwikkelingen en algemene informatie van het Mantelzorgcentrum.

In het tweede deel zijn deze onderwerpen, indien van toepassing, per gemeente nader uitgewerkt. Zo ontvangt iedere gemeente een 'eigen' jaarverslag met aantallen, knelpunten en ontwikkelingen.

Achteraan dit verslag treft u de financiële verantwoording aan.

# Preventie

Het jaar 2019 heeft in het teken gestaan van preventie. Hoe kunnen we de mantelzorg nog eerder in het zorgproces ondersteunen zodat zij niet overbelast raken van het zorgen voor hun naaste? En als we dit willen wat heeft men dan nodig? En, misschien nog belangrijker: wat levert het op?

Wat we in de praktijk zien is dat kennis een machtig en sterk instrument is om de zorg goed te kunnen geven en het vol te houden. Nederland is een ingewikkeld land voor de gemiddelde burger, zeker als het domein zorg ter sprake komt. In een overzicht van aandoeningen, wet en regelgeving zoals toegang tot , aanvragen, toeslagen, maatwerk of niet, eigen bijdragen en zoeken naar de juiste hulpverleners kost mantelzorgers gemiddeld 3 uur per week. (Bron: MantelzorgNL)

Deze inzet wordt geleverd naast de feitelijke zorgtaak voor de naaste. Voldoende ingrediënten om overbelast te raken. Het woord preventie wordt vaak in één adem genoemd met kostenbesparing. Ook hier denken we steeds meer over na en kijken vooral wat een interventie van het Mantelzorgcentrum bespaart op kosten elders. De berekening is lastig te maken en is daarom voorgelegd als actiepoint aan MantelzorgNL.

Om preventief te werken is het van belang om mantelzorgers zo vroeg mogelijk te bereiken, hen te voorzien van passende informatie en steun. Voor het Mantelzorgcentrum een uitdaging om alle doelgroepen te voorzien van basisinformatie die makkelijk vindbaar is. De diverse folders die vanuit deze gedachte zijn ontwikkeld slaan goed aan bij mantelzorgers. We zien in 2019 dan ook een belangrijke toename van het aantal bezoekers van de website.

Het zo vroeg mogelijk bereiken van mantelzorgers wordt hiermee deels ondervangen maar er is nog meer voor nodig. Dat dit vooral van de professionals moet komen die in hun werk zoveel mantelzorgers tegenkomen, blijft een bron van zorg en daarmee een uitdaging waar we hard aan werken. Naast het bieden van informatie is er in 2019 flink geïnvesteerd in respijtzorg. Als er een middel genoemd kan worden dat preventief werkt op overbelasting is het respijtzorg. Alle onderzoeken laten zien dat met regelmatige onderbreking van de zorgtaak en een planbare adempauze, de mantelzorg langer volhoudt en niet of minder snel overbelast raakt. In positieve zin is dit een krachtig ondersteuningsinstrument dat ook goed past bij de hulpvraag. De geringe kosten wegen daadwerkelijk op tegen de meerkosten die ontstaan bij uitval van de mantelzorg. Denk hierbij aan (vervroegde)

opname van de zorgvrager, extra hulp(middelen) thuis en (extra) inzet van professionele hulp.

Voldoende argumenten om door te gaan op de ingeslagen weg en preventie en daarmee besparing van kosten, als speerpunt te blijven inzetten in de komende jaren.

# Ontwikkelingen en projecten

Naast het verder ontwikkelen van het reguliere aanbod heeft het Mantelzorgcentrum zich in 2019 beziggehouden met diverse (nieuwe) thema's:

## **Waardering mantelzorgers**

De waardering van mantelzorgers is een veelbesproken onderwerp in 2019. Niet alleen onder mantelzorgers, maar ook landelijk. De verschillen in waardering lopen per gemeente uiteen, iets wat wij in ons werkgebied ook constateren. Toch krijgen wij vanuit mantelzorgers veel positieve reacties op de waardering in de vorm van een cadeaukaart of geldbedrag. In de Kop van Noord-Holland leidde dit in 2019 tot een grote toename aan inschrijvingen, onder andere dankzij communicatie vanuit gemeenten. In de Kop is ook het digitale aspect van de waardering een drempel om de waardering te verzilveren. In 2018 zijn we daarom gestart met het inzetten van uitdeelmomenten van fysieke kaarten. In 2019 hebben we dit wegens groot succes voortgezet. Een nog groter aantal mantelzorgers kwam op de uitdeeldagen af, wat de afhandeling van de digitale waardering makkelijker maakte. Er kwamen minder vragen over het besteden van de digitale VVV cadeaukaart binnen.

## **Cliëntondersteuning**

In veel gemeenten zijn burgers actiever geïnformeerd over cliëntondersteuning en daarmee zijn ook mantelzorgers meer in beeld gekomen. Het heeft even geduurd voordat het echt duidelijk werd dat mantelzorgers ook de cliëntstatus hebben. Het Mantelzorgcentrum heeft voor deze vorm van ondersteuning de werkwijze niet hoeven aanpassen: de door de overheid beschreven vormen en thema's heeft het Mantelzorgcentrum altijd al geboden. Met name het levens breed en diep uitvragen zit in ons DNA. Het vervolgens uitzoeken en hulpverlenen bij het verkrijgen van de zorg zat al in onze werkwijze.

Eind 2019 heeft het Mantelzorgcentrum ook een aanvraag bij het Zorgkantoor NHN gedaan om ook voor burgers met een WLZ indicatie cliëntondersteuning aan te bieden. Dit is gehonoreerd. Hiermee wordt een 'eerlijker' verdeling van de middelen uit beide wetten bereikt en hoeven mantelzorgers niet meer te switchen voor deze cliëntondersteuning.



## **Respijtzorg**

In 2019 heeft het onderwerp respijtzorg een vlucht genomen. Media pakten het op, landelijk werd er veel aandacht aan besteed en er is zelfs een landelijke aanjager respijtzorg aangesteld.

Binnen ons werkgebied hebben we een mooie poule met respijthulpen opgezet. We kunnen rustig zeggen dat we iedere respijtvraag kunnen invullen. Hoe kort van tevoren de vraag ook wordt gesteld. Mantelzorgers zijn erg blij met deze mogelijkheid. We zien dan ook een toename in vragen nadat een mantelzorger eenmaal heeft 'geproefd' van respijtzorg. Andersom zien we dat de drempel om respijt aan te vragen lager wordt, naarmate de druk op mantelzorgers groter wordt. Het Mantelzorgcentrum voorspelt daarom een toenemende vraag naar respijtzorg in de toekomst.

## **Positieve Gezondheid**

Eind 2018 heeft het Mantelzorgcentrum de intentieverklaring 'Noordkop Gezond voor Elkaar' getekend. Daarmee sprak het Mantelzorgcentrum de belofte uit om met dit thema aan de slag te gaan. In 2019 heeft een van de medewerkers de training Positieve Gezondheid gevolgd met het doel om mantelzorgers kennis te laten maken met het thema. In de tweede helft van het jaar hebben we drie bijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers. Gezondheid 'als het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven' zo luidt de nieuwe omschrijving van gezondheid. Volgens de laatste inzichten wordt hierin veel meer de potentie benadrukt om gezond te zijn of te worden, zelfs wanneer er sprake is van ziekte. Alle aandacht gaat uit naar hun klachten en gezondheidsproblemen, en hoe we die kunnen oplossen. Positieve Gezondheid kiest een andere invalshoek. Het accent ligt niet op de ziekte maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. Onderzoek wijst uit dat deze nieuwe inzichten en methodieken een verbetering is in het preventief werken. Het Mantelzorgcentrum is aangehaakt bij deze gedachte en voert dit uit.

Het resultaat van de bijeenkomst is dat Mantelzorgers leren anders kijken naar gezondheid en ervaren dat de mens in het totaal van welzijn, kracht en zingeving zich, ondanks de aanwezigheid van ziekte of gebrek, zich gezond kunnen voelen ofwel dit kunnen versterken. Mantelzorgers waren erg tevreden over de bijeenkomsten. Ze hadden overwegend geen verwachtingen vooraf, maar waren erg blij met de mogelijkheid om in kleine setting het 'spinnenweb' in te vullen en met elkaar te bespreken.

## **Jonge mantelzorgers**

Ondersteuning aan jonge mantelzorgers heeft een lange adem. We merken dat op de geboden activiteiten weinig jongeren af komen en dat professionals jonge mantelzorgers niet altijd op het netvlies hebben. Ondanks de veelvuldige pogingen om het onderwerp onder de aandacht te brengen. In samenwerking met jongerenwerkers uit de drie gemeenten Alkmaar, Den Helder en Schagen hebben we in 2019 een inloop voor jongeren opgezet. Daar kwam niemand op af. Daarop hebben we besloten de inloop stop te zetten en eerst te kijken waar jongeren wel behoefte aan hebben.

De inschrijvingen onder jonge mantelzorgers loopt gestaag. Op de website kunnen ouders nu ook gemakkelijk hun thuiswonende kinderen (jonge mantelzorgers) inschrijven. Daar wordt regelmatig gebruik van gemaakt. Iedere jonge mantelzorger die eind 2019 bij het Mantelzorgcentrum stond ingeschreven, ontving de bioscoopbonnen. Het zijn veelal de ouders die hierop positief reageren.

In 2019 is voor de tweede maal de Dag van de jonge mantelzorger georganiseerd. Dit keer in drie gemeenten Alkmaar, Den Helder en Schagen. Opvallend was dat, net als vorig jaar, veel jonge mantelzorgers uit Hollands Kroon deelnamen aan de activiteiten. Het lijkt erop dat de behoefte aan ondersteuning aan jonge mantelzorgers in deze regio groot is.

Aan onze partners in de regio hebben we aangeboden om als gastspreker op te treden met het thema jonge mantelzorgers. Dit gaat dan met name om partners die cursussen bieden voor jonge mantelzorgers (Mee & de Wering, Stichting Jonge Helder, GGZ NHN, etc.). Aansluitend aan dergelijke cursussen is er vaak een bijeenkomst voor de ouders. Het Mantelzorgcentrum biedt aan om bij deze bijeenkomsten meer te vertellen over jonge mantelzorgers in het algemeen en de diensten van het Mantelzorgcentrum in het bijzonder. Uiteindelijk hebben we bij Mee & de Wering na afloop van de brussen-cursus informatie over jonge mantelzorgers gegeven.

Daarnaast spraken we met de GGZ over een kleine pilot in de Kinderen van Ouders met Psychische Problemen (KOPP)-groepen in 2020. In de pilot is ruimte voor twee jonge mantelzorgers van zieke ouders, deze ouders hebben een andere aandoening dan psychische problemen. Na afloop bekijken we in hoeverre dit aanleiding geeft om de pilot uit te breiden.

## **Ontspoorde (mantel)zorg**

In 2019 is de training ontspoorde zorg twee keer aangeboden aan professionals. Zowel in Schagen als Den Helder was de opkomst redelijk; beide keren waren er negen deelnemers. Deze training komt voort uit het project Ontspoorde (mantel) zorg 2018 welke in Alkmaar is gestart. Doel van de training is om professionals anders te leren kijken naar zorgsituaties, signalen van ontsporende zorg te bespreken en vroegtijdig (extra) hulp in te (laten) zetten en zo volledige ontsporing en mishandeling te voorkomen.

## **Kennisoverdracht aan Wmo-/wijkteams**

Het overdragen van kennis aan Wmo- en wijkteams blijft een punt van aandacht binnen het Mantelzorgcentrum. Er is in 2018 al veel bereikt en in 2019 hebben we onze werkzaamheden voortgezet. Hoewel de werkdruk bij de Wmo- en wijkteams niet lijkt afgenomen, is er toch tijd vrij gemaakt voor een of meerdere overleggen. De bijeenkomsten waren informatief van karakter en divers van inhoud. Belangrijkste item voor het Mantelzorgzorgcentrum is, naast het geven van algemene informatie over mantelzorg, een toelichting te geven op de huidige wet- en regelgeving, het signaleren van de (over)belasting en de mogelijkheden/behoefte aan maatwerk voor mantelzorgers. Voor zover van toepassing is ook de samenwerking besproken, met name waar het gaat om beider posities en de voordelen van het samenwerken voor alle betrokkenen. Een lastig thema soms, omdat de medewerkers vaak niet op de hoogte zijn van het gemeentelijk beleid op mantelzorgondersteuning en soms de informatie missen welke opdracht aan het Mantelzorgcentrum is verstrekt. De bijeenkomsten hebben geholpen om beelden bij te stellen tot dat wat het Mantelzorgcentrum is: een expertisecentrum met professionals die, met hun kennis en kunde, mantelzorgers en professionals ondersteunen in hun taak. Samen met eenzelfde doel: het gezond houden van mantelzorgers zodat zij hun zorgtaak kunnen blijven uitvoeren en zo kostenbesparend zijn op de uitvoeringskosten.

## **Inzet (zorg)professionals**

De aparte nieuwsbrief voor professionals die we in 2018 zijn gestart, wierp in 2019 zijn vruchten af. We merken een lichte toename in verwijzingen, casusbesprekingen en aanvragen van informatie. Maar we merken dat veel professionals nog altijd niet weten wat het Mantelzorgcentrum kan betekenen voor mantelzorgers in preventieve zin. Ook zien we dat professionals een mantelzorger niet altijd als zodanig herkennen, waardoor er te laat wordt ingegrepen. Daarom hebben we professionals gevraagd naar hun zienswijze op mantelzorgers en wanneer zij mantelzorgers doorverwijzen. Uit de resultaten van dit onderzoek bleek dat veel professionals een mantelzorger pas doorverwijzen wanneer deze

is overbelast. Een signaal dat uit de soort verwijzingen ook naar voren komt. In 2020 zullen we dan ook nog meer inzetten op preventie richting professionals.

## **Website**

De website is veel bezocht in 2019. Met een bezoekersaantal van ruim 14.000 is dit aantal explosief gestegen ten opzichte van 2018 (ruim 8.000). Bijna 16% keert regelmatig terug naar de website. De bezoekerspieken liggen traditioneel rond november, de Dag van de Mantelzorg en het aanbieden van de waardering. We zien ook pieken in het aantal bezoekers na het versturen van de nieuwsbrief. Mantelzorgers klikken op de link in de nieuwsbrief en worden op die manier naar de website geleid. Ook dit heeft een positieve invloed op het bezoekersaantal van de website.

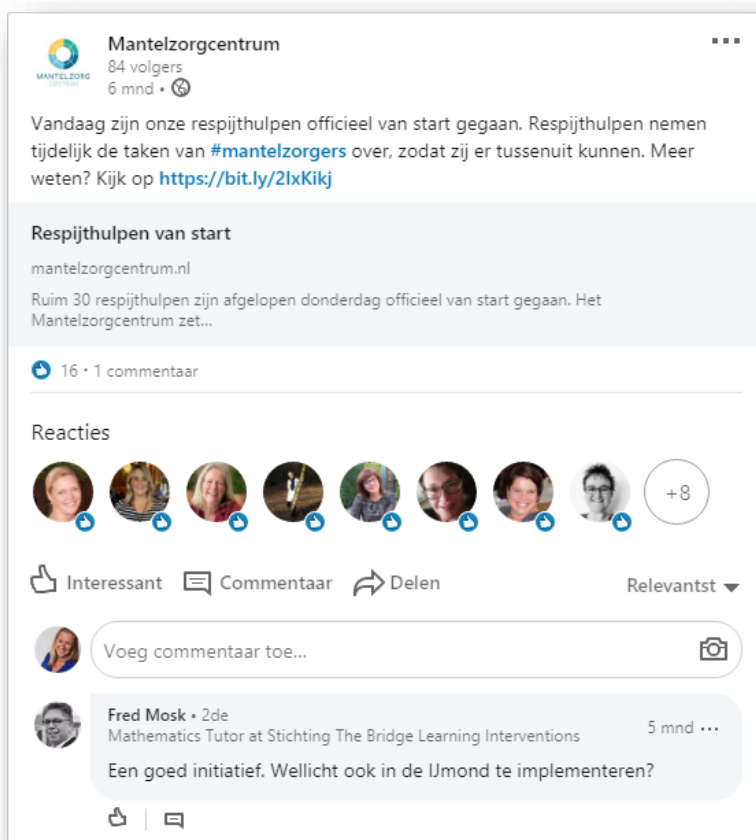
De meeste bezoekers, bijna 60%, komen vanuit 'organic search', dat wil zeggen door het intypen van een zoekterm in een zoekmachine. Opvallend is het aantal bezoekers vanuit een website van een derde partij; in november en december kwamen ruim 150 bezoekers vanuit een website die per gemeente de hoogte van de waardering liet zien.

Ook nieuwe inschrijvingen via de website hebben een vlucht genomen. In 2019 hebben 840 mantelzorgers zich ingeschreven via de website. Dit zijn niet alleen nieuwe mantelzorgers. Aan mantelzorgers die de privacyverklaring nog niet hebben goedgekeurd, vragen we of zij zich willen inschrijven via de website. Op die manier vullen we de ontbrekende gegevens aan in ons klantvolgsysteem en zijn zij op de hoogte van ons privacybeleid.

## **Digitale nieuwsbrief**

Met acht nieuwsbrieven (zowel in de Kop van Noord-Holland als Noord-Kennemerland) naar mantelzorgers hebben we dit jaar twee digitale nieuwsbrieven minder gestuurd. De reden is dat we mantelzorgers in 2019 meer gerichte informatie hebben gestuurd. Hierbij hebben we gekeken naar de leeftijd, voor wie mantelzorgers zorgen en welke aandoening de zorgvrager heeft. Op die manier ontvangen mantelzorgers informatie waar zij daadwerkelijk wat aan hebben. Zo hebben we de nieuwsbrief 'Mijn bijzondere kind wordt 18' verstuurd naar ouders die zorgen voor een kind en stuurden we informatie over 'Wat als mijn partner naar een zorginstelling verhuist...' naar mantelzorgers die zorgen voor hun partner of vader/moeder.

## Social media



Het aantal volgers op social media stijgt nog steeds, al blijft de echte interactie achterwege. We zien dat vooral vacatures en informatieve berichten (mijn bijzondere kind wordt 18, wat als mijn partner naar een zorginstelling verhuist), de meeste aandacht krijgen. In 2020 gaan we daar verder mee aan de slag.

### Free Publicity

In 2019 hebben we meerdere malen de pers opgezocht met

wisselend succes. In maart kwam er een groot artikel uit in het NHD over respijtzorg. In dezelfde maand werden Truus Oud en Linda Braas geïnterviewd voor CTR Hollands Kroon over de diensten van het Mantelzorgcentrum in Hollands Kroon.

Het faillissement van Uitgeverij BDU zorgt ervoor dat een groot deel van de free publicity wegvalt. In Schagen, Den Helder, Hollands Kroon en Alkmaar vallen de weekbladen weg. Rodi blijft als uitgever van huis-aan-huisbladen nog over, maar die zit niet in Hollands Kroon. In Schagen en Den Helder zit Rodi alleen op de zondag. Dat merkten we in het aantal plaatsingen in de tweede helft van het jaar. Dat was een stuk lager dan het halfjaar ervoor. In 2020 pakt Rodi weer een aantal edities op, waaronder in Schagen (Omring Express, wordt Schager Nieuwsblad). Helaas blijven weekbladen in Hollands Kroon uit, waardoor deze regio nog moeilijker te bereiken is.

# “Geen vraag is ons te gek!”

## Centrum biedt steun aan mantelzorgers

Marjan Hartog-Feddema

**REGIO** “Naast het uit handen nemen van regeltaken wanneer dat gewenst is, willen wij graag preventief informatie geven en mantelzorgers op de hoogte brengen van de mogelijkheid om hen te ontlasten. We merken dat mantelzorgers vaak pas aan de bel trekken als ze al ruim over hun grenzen zijn gegaan,” vertelt mantelzorgmakelaar Linda Braas. Onlangs betrokken de medewerkers van het Mantelzorgcentrum hun centraal gelegen hoofdkantoor in Schagen.

### WANNEER BEN JE MANTELZORGER?

Al vele mantelzorgers hebben zich ingeschreven bij het Mantelzorgcentrum. “Maar er zijn nog meer mantelzorgers die zich er niet bewust van zijn dat zij mantelzorgers zijn, maar wel voor hun langdurig zieke kind of hulpbehoevende ouder of partner zorgen,” vertelt directeur Truus Oud. Op de vraag wanneer je mantelzorger bent, stelt zij mensen de wedervraag: “Zou je diezelfde dingen voor die persoon doen wanneer hij of zij gezond zou zijn? Als het antwoord ‘nee’ is, ben je mantelzorger.”

**NAMENS GEMEENTES** Kosteloos en zonder verplichtingen kunnen mensen zich inschrijven bij het mantelzorgcentrum. Maandelijks krijgen zij dan een nieuwsbrief met daarin informatie over manieren waarop mantelzorgers ontlast kunnen worden. Dit expertisecentrum op het gebied van mantelzorgondersteuning voert deze taak onafhankelijk van instanties uit namens de gemeentes en ontvangt daar subsidie voor. “Per gemeente verschillen de regels, vergoedingen en toelagen. Deze veranderen regelmatig. Onze mensen zijn hiervan op de hoogte en kunnen het per persoonlijke situatie uitleggen,” aldus Truus.



Directeur Truus Oud en Mantelzorgmakelaar Linda Braas van het Mantelzorgcentrum.

**MANTELZORGMAKELAAR** “Ik kijk naar het totale plaatje van het gezin. We brengen de zorgmomenten in kaart en beantwoorden vragen die te maken hebben met wonen, zorg, welzijn, werken, financiën, overbelasting en respijtzorg. Ook vragen we door op deze thema’s.

Mantelzorg kan ongemerkt steeds een stapje zwaarder worden. Het kan voelen alsof er geen keuze of andere oplossing is. Ze gaan door; want het is toch mijn kind, partner, vader of moeder,” legt Linda uit. De mantelzorgmakelaar kan uitleg geven over rechten en plichten over mantelzorg en werken. Ook kan zij, als niet-emotioneel betrokkene, bij een gesprek met de werkgever of gemeente aanwezig zijn. “Er kunnen bijvoorbeeld angsten over financiën zijn, wanneer je partner naar een zorgcentrum moet. Wij maken de berekeningen die specifiek voor deze mensen van toepassing zijn.”

**BETER VOLHOUDEN** In de vorm van respijtzorg kunnen vrijwilligers taken van mantelzorgers overnemen. Zo kan deze een hobby blijven uitvoeren, een dagje weg of weer van een goede nachtrust genieten. Zo houden mantelzorgers het langer vol. Linda: “Geen vraag is voor ons te gek. Wij geven informatie, trainingen, begeleiden ontmoetingsgroepen en signaleren behoeften. Wij ontwarren de kluwen van regelgeving.”

[www.mantelzorgcentrum.nl](http://www.mantelzorgcentrum.nl), 0224-745059, [info@mantelzorgcentrum.nl](mailto:info@mantelzorgcentrum.nl)

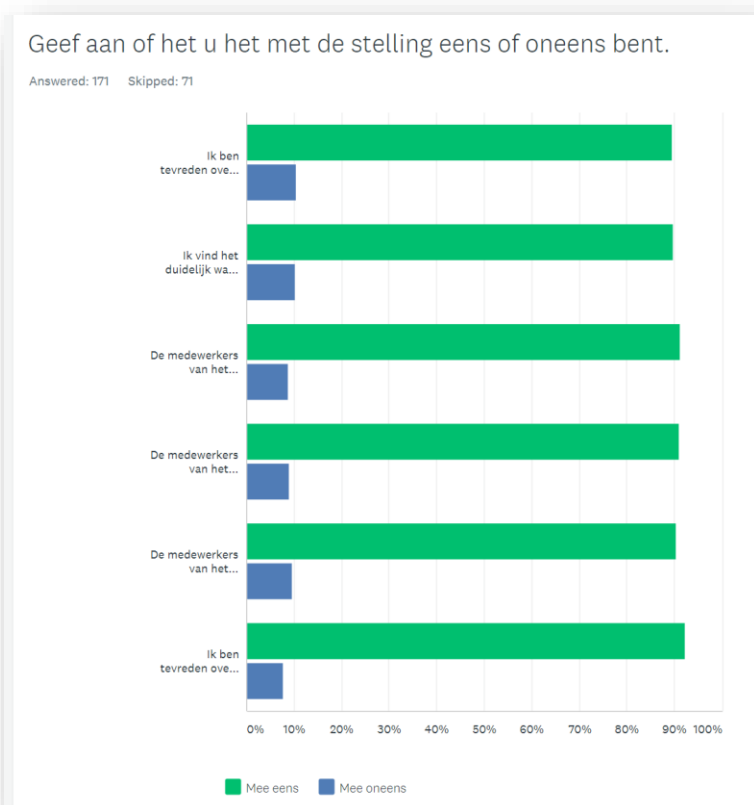
Marjan Hartog-Feddema

Het Mantelzorgcentrum adverteerde sporadisch in relevante uitgaven. Er was geen budget voor en de respons op sporadische advertenties is minimaal. In 2019 zijn we daarom gestart met het plaatsen van terugkerende columns in Alkmaars Nieuwsblad, Schager Weekblad en Helders Weekblad. De columns zijn een vervanging van de mantelzorgkrant. Echter, met een veel groter bereik onder mantelzorgers die nog niet staan ingeschreven bij het Mantelzorgcentrum. De onderwerpen variëren van respijtzorg tot het thema jonge mantelzorgers en de Dag van de Mantelzorg. De daadwerkelijke respons op deze columns zijn niet te meten. Maar we zien in 2019

wel een grote toename in het aantal inschrijvingen. De columns zouden hier een bijdrage aan geleverd kunnen hebben.

In totaal hebben we 8 columns geplaatst. Wegens het faillissement van Uitgeverij BDU konden we de laatste 2 columns niet meer plaatsen. In 2020 brengen we alle columns onder bij Rodi Media.

## Tevredenheidsmeting

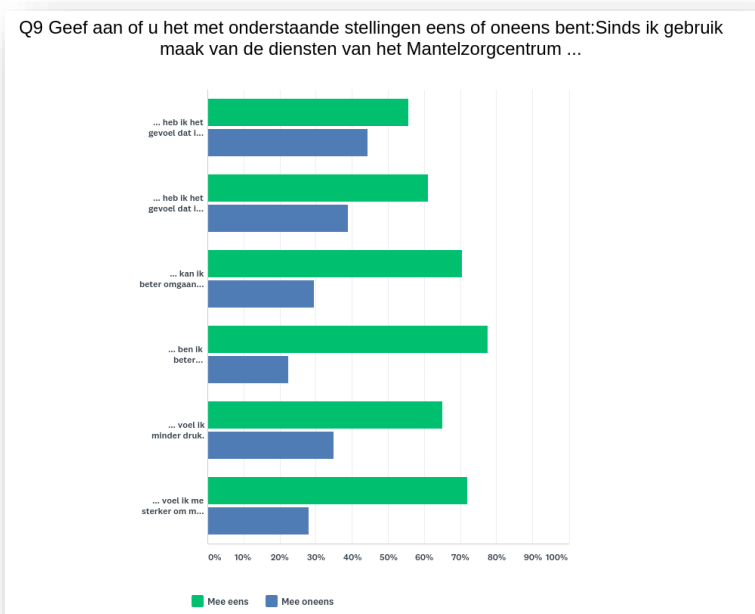


De belangrijkste graadmeter voor alle diensten is de mate van waardering van mantelzorgers die gebruikmaken van ondersteuning door het Mantelzorgcentrum. Jaarlijks nodigen we mantelzorgers met een actief dossier uit om hun waardering aan te geven voor de producten en het aanbod waarvan men gebruik heeft gemaakt. Ook in 2019 stuurden we de vragenlijst digitaal. Deze lijst was iets langer dan voorgaande jaren omdat

we meer de verdieping wilden opzoeken. Dat heeft de respons niet in de weg gezeten. Sterker nog, de respons was de grootste sinds jaren. We zien dat verreweg de meeste mantelzorgers (29%) telefonisch of via de nieuwsbrief informatie heeft verkregen. De mantelzorgers die door ons zijn geholpen in 2019 zijn overwegend tevreden met het resultaat (99%). Degene die niet tevreden waren, hadden vaker een andere verwachting (75%). Mantelzorgers die tevreden waren, maar het resultaat niet van tevoren hadden verwacht, zien dat er veel meer mogelijk is dan ze van tevoren gedacht hadden.

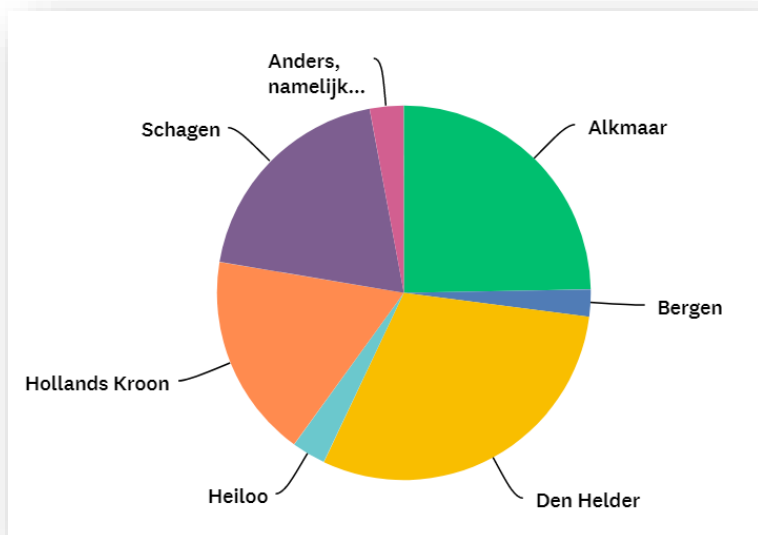
In de enquête namen we ook een aantal stellingen op over de dienstverlening van het Mantelzorgcentrum. Hoewel deze stellingen niet verplicht waren om in te vullen, nam 41% de moeite om per stelling aan te geven of zij het er mee eens of oneens zijn. Daaruit kunnen we

rustig concluderen dat de overgrote meerderheid tevreden is over het contact met de medewerkers van het Mantelzorgcentrum (o.a. duidelijkheid over taken van de medewerkers, de mate waarop medewerkers de hulpvraag begrijpen en de communicatie tussen de medewerker en de mantelzorg(er)).



We maten dit jaar ook in hoeverre de mantelzorg(er) zich vrijer voelt, minder druk ervaart en zich sterker voelt om de mantelzorgtaken uit te voeren nadat zij gebruik hebben gemaakt van de diensten van het Mantelzorgcentrum. 56% Geeft aan meer tijd te hebben voor andere dingen sinds zij het Mantelzorgcentrum heeft leren kennen. 61% Heeft

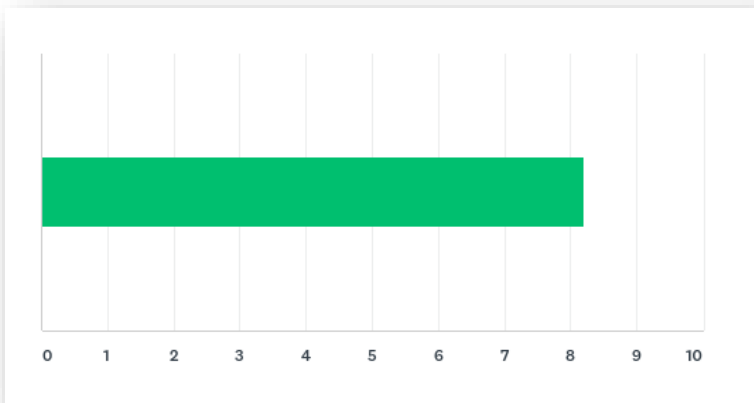
het gevoel weer mee te kunnen doen in de samenleving. 71% Kan nu beter omgaan met de emotionele belasting van Mantelzorgtaken. 87% Is nu beter geïnformeerd over de mogelijkheden om om te gaan met haar situatie. 65% Voelt na gebruik te maken van de diensten van het Mantelzorgcentrum minder druk. En nadat zij gebruikmaken van de diensten van het Mantelzorgcentrum voelt 72% zich sterker om de mantelzorgtaken uit te voeren.



Mantelzorgers die de vragenlijst hebben ingevuld komen voornamelijk uit Den Helder en Alkmaar.



Gemiddeld geven mantelzorgers het Mantelzorgcentrum een ruime 8. Ten opzichte van voorgaande jaren is dit een stabiel cijfer.



Reacties naar aanleiding van de vraag 'Kunt u het rapportcijfer voor het Mantelzorgcentrum toelichten?'

## Hulp en ondersteuning, dicht bij

**huis.** Altijd een luisterend oor en geduld om het nog

eens te vertellen. Ter zake kundig. Heb praktische ondersteuning mogen ervaren. Ben zeer

dankbaar voor de geboden steun. Je kan je

**verhaal vertellen! Een luisterend oor. Op de momenten dat ik gebruik heb gemaakt van het Mantelzorgcentrum ben ik heel goed geholpen. Er wordt goed naar je geluisterd. Er wordt echt tijd gemaakt voor je verhaal. Er wordt veel tijd en onderzoek voor je gedaan om een duidelijk antwoord te geven op je vraag.**

**Ik sta niet meer alleen tegenover mijn problemen als Mantelzorger.**

Mantelzorg is mijn steun in de rug. De arm om mijn schouder.

Daardoor kan ik mijn taak volhouden! De cursus was goed verzorgd en ik kon daarbij mijn vragen stellen wat

**duidelijkheid gaf.** Past het best bij mijn verkenningen. De

persoonlijke begeleiding bij mij thuis. Gewezen op PGB

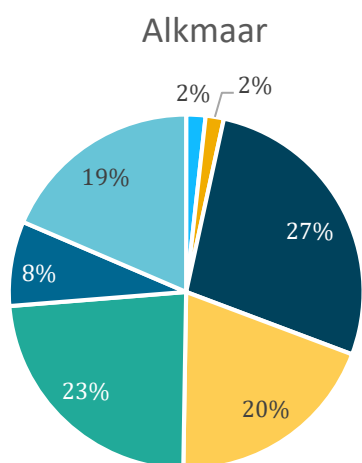
en na invulling door het Mantelzorgcentrum ook de

toekenning door de WMO van de gemeente. Ook bij de

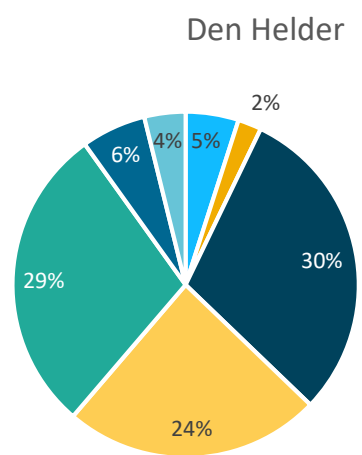
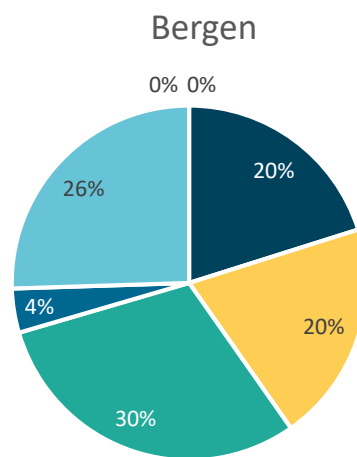
WMO ben ik prima geholpen door thuisbezoeken. **Ik heb**

**het gevoel dat ik gehoord ben en geholpen in het contact met zorg en WMO die het allemaal veel beter weten. Als individu verlies je het van die instanties.**

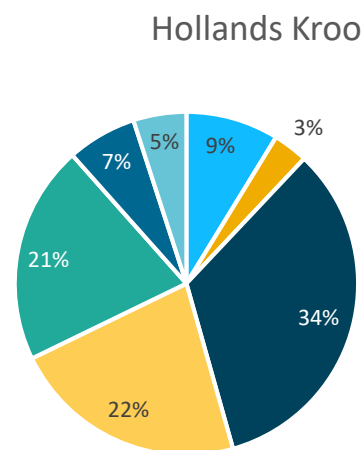
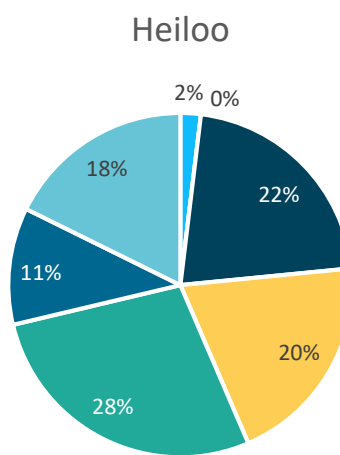
# Profiel mantelzorgers naar leeftijd



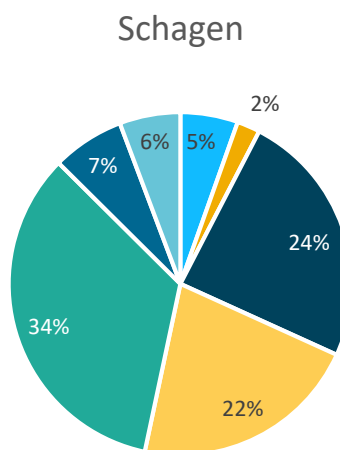
- < 18
- 18 - 25
- 26 - 55
- 55 - 65
- 65 - 80
- > 80
- Onbekend



- < 18
- 18 - 25
- 25 - 55
- 55 - 65
- 65 - 80
- > 80
- Onbekend



- < 18
- 18 - 25
- 25 - 55
- 55 - 65
- 65 - 80
- > 80
- Onbekend



# Intern

## **Verhuizing Schagen**

15 februari 2019 is het hoofdkantoor verhuisd naar Schagen. De locatie biedt ons veel meer mogelijkheden om nog dichterbij de cliënt te zitten. Schagen is centraal gelegen tussen de grote steden Den Helder en Alkmaar. De twee kantoren in Den Helder en Heiloo blijven, maar het kantoor in Heiloo is geminimaliseerd tot twee werkplekken. Het kantoor in Heiloo behouden we t/m mei 2020.

De verhuizing zelf verliep redelijk soepel. Na voorbereiding met het ICT-bedrijf en de verhuisservice, konden we vrij snel het pand betrekken. Dankzij de hulp van medewerkers en familieleden is het kantoor netjes in de verf gezet en schoongemaakt. Mantelzorgers werden via een korte campagne op de hoogte gesteld van de verhuizing. De bereikbaarheid werd verhoogd door de telefoon vanuit Den Helder en Heiloo door te schakelen naar Schagen. Eind 2019 merken we dat mantelzorgers steeds meer direct naar Schagen bellen.

## **Cliëntvolgsysteem CRVS**

In 2019 hebben we volledig gebruik kunnen maken van ons nieuwe klantvolgsysteem, CRVS (Clientregistratie- en volgsysteem). Dit nieuwe systeem werkt voor alle medewerkers erg prettig. Bovendien kunnen we veel informatie uit het systeem halen.

## **ICT**

ICT blijft een tijdrovende activiteit. Omdat de ICT in de drie verschillende kantoren anders geregeld is, blijft stabiliteit van de werkomgeving uit. In 2019 blijkt dat het ICT-product niet goed past bij de werkomgeving van het Mantelzorgcentrum. In 2020 stappen we over op een ander systeem, waardoor we mogelijk een aanzienlijke kostenbesparing genereren.

## **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

Naar aanleiding van de AVG in mei 2018 heeft het Mantelzorgcentrum een privacybeleid opgesteld. Het Mantelzorgcentrum vraagt iedere nieuwe mantelzorger dit privacybeleid door te nemen en te accorderen. Inmiddels heeft het Mantelzorgcentrum toestemming op het privacybeleid van ongeveer 1/3 van het aantal ingeschreven mantelzorgers.

## **Nieuwe consulenten**

In 2019 zijn twee nieuwe Consulent mantelzorg gestart bij het Mantelzorgcentrum. De consulenten zijn in alle gemeenten actief, behalve in gemeente Bergen. De in totaal drie Consulenten zijn een mooie aanvulling op de vijf Mantelzorgmakelaars. Zij verhelderen de vraag voor de mantelzorger en zetten waar nodig de Mantelzorgmakelaar in. Dit geeft ruimte voor de Mantelzorgmakelaars, die zich puur op de regeltaken kunnen richten. Bovendien is er voor de mantelzorger alle ruimte om zijn of haar verhaal kwijt te kunnen. Wat al in veel gevallen veel lucht geeft. Bovendien is de Consulent een spin in het web van het lokale netwerk en kunnen derde partijen moeiteloos worden bereikt om het de mantelzorger zo makkelijk mogelijk te maken.

## **Interne educatie**

We bieden niet alleen educatie aan mantelzorgers, maar ook intern. Medewerkers krijgen volop mogelijkheden om zich bij te scholen en op die manier bij te blijven bij de veranderende wereld in wet- en regelgeving en zorg. Daarnaast bieden we stageplekken aan HvA studenten en mantelzorgmakelaars in opleiding. We investeren tijd in de begeleiding en sturing van en presentatie van het Mantelzorgcentrum en thema mantelzorg aan de student. Het doel van deze investering is het thema mantelzorg breder onder de aandacht te brengen bij meerdere facetten van zorgopleidingen, naast de voor de hand liggende reden om studenten de kans te geven het vak in de praktijk te leren. In 2019 begeleidde we twee stagiaires, een mantelzorgmakelaar in opleiding en een student Toegepaste Psychologie (TP) van de Hogeschool van Amsterdam. De student TP van de HvA vervolgt haar stage t/m juni 2020.