



Beleidsplan 2012 - 2016



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Maatschappelijk kader	4
2.1	De Wet Maatschappelijke Ondersteuning	6
2.2	Financiers	6
3	De organisatie	7
3.1	Missie en visie	7
3.2	Omvang van de organisatie	8
3.3	Doelstelling organisatie	8
3.4	Werkwijze	8
3.5	Kernkwaliteiten organisatie	9
3.6	Activiteitenaanbod	9
4	Knelpunten	10
5	Uitdagingen	10
6	Speerpunten 2012-2016	11
6.1	Beschikken over voldoende zorgvrijwilligers	11
6.2	Uitbreiding en activeren van het sociale netwerk	12
6.3	Bereiken en begeleiden van mantelzorgers	12
6.4	Het Netwerk Informele Zorg (NIZ)	12
6.5	Professionele samenwerkingspartners	13
6.6	Continueren en verbeteren van de huidige werkwijze	14
6.6.1	Scholingsbeleid voor vrijwilligers	14
6.6.2	Evaluatie	14
6.7	Toetsingsbeleid	14
7	Geraadpleegde literatuur	15
8	Verklarende woorden -en begrippenlijst	15

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan van Stichting Manteling voor de komende vier jaren (2012-2016).

Doelstellingen Manteling

Manteling biedt hulp aan mantelzorgers, mensen met een ziekte of handicap, mensen met psychische problemen, eenzame mensen, mensen met dementie en mensen in de laatste fase van hun leven. Met behulp van de inzet van zorgvrijwilligers ondersteunt Manteling cliënten (hulpvragers en mantelzorgers), door hen uit hun sociaal isolement te halen en hun zelfredzaamheid te versterken. Daarnaast biedt Manteling mantelzorgondersteuning in de vorm van individuele gesprekken, bijeenkomsten, cursussen en trainingen. Hierdoor wordt een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van leven van mensen die hulp nodig hebben en hun mantelzorgers. De hulp wordt gratis aangeboden.

Er wordt samengewerkt met alle zorginstellingen in de regio en met de gemeentelijke Stichtingen Welzijn. Voor de Palliatief Terminale Zorg ontvangt Manteling subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Voor de werkzaamheden die onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) vallen, ontvangt Manteling subsidie van de drie Walcherse gemeenten. Het werkgebied is Walcheren.

De afgelopen vier jaar is veel aandacht besteed aan het bereiken van meer mantelzorgers en het vergroten van bekendheid van de organisatie. Dankzij de communicatie-campagne 'Mantelzorg' (mogelijk gemaakt door financiering door de drie Walcherse gemeenten), een nieuwe naam en een nieuwe uitstraling, is dat doel bereikt. Het aantal hulpvragers nam in 2010 toe met 33 procent; het aantal bereikte mantelzorgers met 77 procent. Meer dan 1500 mensen deden een beroep op de organisatie. De bekendheid van de organisatie bij andere hulpverleners nam toe. Door de toename van het aantal hulpvragen heeft Manteling meer vrijwilligers nodig.

De komende beleidsperiode krijgt Manteling te maken met nieuwe opgaven. De druk op mantelzorgers neemt toe doordat er strenger wordt geïndiceerd. Door de toenemende vergrijzing en veranderingen in AWBZ en PGB zal het aantal mantelzorgers en het aantal hulpvragers verder stijgen. En daarmee ook de vraag naar vrijwilligers. Tegelijkertijd zorgen het huidige economische klimaat en de verhoging van de pensioenleeftijd voor een daling van het aantal beschikbare vrijwilligers. In dit spanningsveld moet Manteling opereren.

De maatschappelijke winst van het werk van de organisatie is dat hulpvrager en mantelzorger grip op het eigen leven krijgen of houden en hun zelfredzaamheid toeneemt. Uit gesprekken met hulpvragers, mantelzorgers en verwijzers blijkt dat deze hulp met grote tevredenheid wordt ontvangen. Manteling is daarom vastbesloten om krachtig door te gaan op de ingeslagen weg. Daarbij bijgestaan door de enthousiaste inzet van goedopgeleide medewerkers en vrijwilligers.

In dit beleidsplan wordt de rol van de organisatie in de ondersteuning van mantelzorgers, hulpvragers en zorgvrijwilligers toegelicht en een schets van het maatschappelijke kader waarin Manteling functioneert gegeven. Vervolgens worden de knelpunten, uitdagingen en speerpunten voor de komende jaren besproken, die daarna in afzonderlijke paragrafen worden uitgewerkt.

December 2011

Het logo van Manteling vertelt mooi wie wij zijn en wat wij doen. Een manteling is een rij bomen die jonge aanplant beschutting geeft tegen de harde wind. Dat is eigenlijk ook wat wij doen: mensen die in een kwetsbare situatie zitten een steuntje in de rug geven. De veelkleurigheid van die bomen verwijst naar de verschillende hulpvragers en vrijwilligers binnen onze organisatie.

2. Maatschappelijk kader

In onze maatschappij bestaat er een breed draagvlak voor het streven naar maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van alle burgers. Volwaardige deelname aan de samenleving van mensen met een ziekte of beperking is echter niet altijd mogelijk zonder de zorg van naasten en medeburgers. Dit onderstreept het belang van mantelzorg en vrijwillige zorg. Het ondersteunen van mantelzorg en vrijwillige zorg is de kernactiviteit van Manteling.

Mantelzorg is onbetaalde zorg die vanuit een persoonlijke band wordt gegeven aan zieken en gehandicapten en aan zorgbehoevende ouderen. Deze zorg overstijgt de gewone zorg van mensen voor elkaar in duur, intensiteit of zwaarte. Mantelzorg is een steeds belangrijker onderdeel van ons zorgsysteem. Zo wordt bij de toekenning van zorg naast gezondheidsaspecten ook naar beschikbaarheid van hulp in de eigen omgeving gekeken. De achtergrond van deze ontwikkeling is het gegeven dat de zorgkosten sterk stijgen, ondermeer door de vergrijzing.

Mantelzorg is een belangrijke basis voor de zorg:

Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers garant staan voor 75 procent van de zorg in de thuissituatie.

Na opname van de verzorgde in een verzorgingshuis, groepswoning of verpleeghuis, houdt de zorg die de mantelzorgers geeft niet op, maar krijgt een ander karakter.

Het was fijn om ervaringen uit te wisselen. De cursus was praktisch en toepasbaar en ik ben blij dat ik hieraan heb deelgenomen!

Deelnemer cursus 'Combineren kun je leren' voor werkende mantelzorgers

Vrijwillige zorg is intensieve zorg die onbetaald en uit vrije keuze geboden wordt buiten de eigen sociale kring. Vrijwillige zorg kan worden gegeven aan chronische zieken, gehandicapten, mensen die dementeren, mensen met psychische problemen, eenzame mensen en zorgbehoevende ouderen uit, overwegingen van solidariteit en/of vanwege de behoefte aan persoonlijke ontwikkeling.

De trend dat de zorg steeds minder vanzelfsprekend door overheid of via een ziektekostenverzekering wordt geregeld en steeds meer neerkomt op het sociale netwerk van de hulpbehoevende, zet de komende jaren verder door. Dit

Door maatje te zijn heb ik veel geleerd over schizofrenie, en is het helemaal niet zoals ik dacht. Soms vergeet ik gewoon dat hij de diagnose schizofrenie heeft. Wat voor mij ook heel fijn is, is dat mijn maatje heel blij met mij is. Hij vindt het ontzettend fijn om een goede vriend te hebben, en voelt zich hierdoor veel beter!

Vrijwillig maatje en studente Social Work over haar vrijwilligerswerk

leidt tot een toenemende vraag naar mantelzorg en vrijwillige zorg. Door bijvoorbeeld wijzigingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) kan een kwart van de mensen die zorg nodig hebben geen aanspraak meer maken op ondersteunende en activerende begeleiding. Ook het aantal mensen dat niet meer in aanmerking komt voor het Persoonsgebonden Budget (PGB) neemt fors toe.

Door vergrijzing en verdere bezuinigingen in de zorg neemt ook de druk op de professionele zorg toe, waardoor de vraag naar zorg door vrijwilligers en mantelzorgers sterk zal stijgen. Manteling probeert hieraan tegemoet te komen door meer vrijwilligers in te zetten en meer mantelzorgers de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben.

De belangrijkste opdracht van Manteling is:

- mantelzorgers ondersteunen
- mensen met beperkingen (door handicap, dementie, chronische of terminale ziekte, psychische problemen of ouderdom) ondersteunen.
- zorgvrijwilligers werven, trainen en begeleiden.
- Bieden van expertise en informatie aan diverse doelgroepen.

Vrijwilligers van Manteling bezoeken kwetsbare mensen op regelmatige basis. Hierdoor kunnen ze het sociale isolement waarin deze kwetsbare mensen verkeren, doorbreken. Ook kunnen zij waken bij een terminale patiënt, ondersteuning bieden bij lichamelijke verzorging, emotionele steun verlenen en mantelzorgers bijstaan. Onder de vrijwillige hulp behoort ook vrijwillige respijtzorg; de zorgvrijwilliger wordt ingezet met als doel de mantelzorg te ontlasten. De vrijwilliger neemt dan tijdelijk de taken van de mantelzorg over. Hierdoor krijgt de mantelzorg de gelegenheid iets voor zichzelf te doen en kan zo even afstand nemen van de zorg en ontspannen.

Het verschaffen van Expertise en Informatie (E&I) is een belangrijke functie van Manteling. Voor de uitoefening van de functie E&I is grondige kennis vanuit de praktijk vereist. Het onderdeel Expertise (E) is gericht op het ontwikkelen van deskundigheid over mantelzorg en intensieve vrijwilligerszorg en het inzetten van deze deskundigheid ten behoeve van anderen die hieraan behoefte hebben. Dit kunnen beleidsmakers zijn op gemeentelijk of provinciaal niveau, maar bijvoorbeeld ook zorgaanbieders, onderwijsorganisaties of individuele beroepsbeoefenaars en werkgevers. Daarnaast kan vanuit het onderdeel Expertise ook ondersteuning worden geboden bij de verbetering van het functioneren van bijvoorbeeld organisaties die directe mantelzorgondersteuning of vrijwilligerszorg bieden/organiseren. Het onderdeel Expertise richt zich dus feitelijk op iedereen die 'iets wil doen' met mantelzorg of vrijwilligerszorg en zelf niet over voldoende kennis hierover beschikt.

Het onderdeel Informatie (I) van de functie E&I is gericht op het uitdragen, het bekendmaken en het agenderen en positief afficheren van mantelzorg en intensieve vrijwilligerszorg. Het doel hiervan is meer bekendheid genereren onder de verschillende doelgroepen en een positieve houding te stimuleren ten aanzien van mantelzorg en intensieve vrijwilligerszorg.

Uit bevolkingsonderzoek blijkt dat er in Zeeland ongeveer 55.900 mensen mantelzorg verlenen. Dat is 19 procent van de Zeeuwse bevolking. Dit percentage ligt voor het hele land op 13 procent. Met ruim 114.000 inwoners woont een derde deel van de totale Zeeuwse bevolking op Walcheren. Dat zou betekenen dat er op Walcheren circa 21.660 mantelzorgers zijn.

In het themarapport 'Mantelzorg nu en in de toekomst' van Scoop wordt aangegeven dat niet alle mensen die mantelzorg verlenen zich herkennen als mantelzorg. Ook blijkt nog onvoldoende bekend welke ondersteunings-



Theater, informatie en rode

rozen waren de ingrediënten rond de Dag van de Mantelzorg. Zestig mantelzorgers genoten van een leuk toneelstuk met veel herkenbare en hilarische situaties. 75 rode rozen vonden hun weg naar even zoveel mantelzorgers via de mantelzorgkraam in Meliskerke. En vele mensen bezochten de Zorgmarkt in het Atrium van ter Reede.

mogelijkheden er voor mantelzorgers zijn. Het themarapport beschrijft de situatie voor de uitvoering van de communicatiecampagne 'Mantelzorg'. De situatie op Walcheren is door deze campagne inmiddels verbeterd. Dit blijkt uit het groeiende aantal mantelzorgers dat een beroep doet op Manteling na de start van de campagne.

Een recente ontwikkeling is de zogenaamde 'Kanteling'; een werkwijze waarbij op de hulpvraag niet alleen op deelaspecten maar integraal ingegaan wordt. Hierbij is het de bedoeling dat zorgprofessionals in teams, per dorp, wijk of buurt gaan samenwerken en dat één van hen bij de inwoner achter de voordeur komt.

Dit betekent dat niet alleen de coördinatoren van Manteling en de WMO-loketten mantelzorgers moeten kunnen herkennen, erkennen en ondersteunen, maar ook de professionals in de wijken, buurten en dorpen. De consequentie hiervan is, dat er naast een individuele, directe benadering ook op indirecte wijze kan worden ondersteund. Het informeren van professionals over mantelzorgondersteuning is een taak die steeds belangrijker wordt (expertise en informatie) en waar Manteling zich de komende jaren nog meer op zal richten.

Wat levert inzet zorgvrijwilligers en mantelzorgondersteuning op:

- Hulpvragers en mantelzorgers houden grip, of krijgen opnieuw grip op eigen leven door een goede ondersteuning. Hun zelfredzaamheid neemt hierdoor toe; .
- Minder overbelaste mantelzorgers betekent minder uitval van de mantelzorg. Dit kan de inzet van betaalde zorg door professionals uitstellen of voorkomen.
- Meedoen van kwetsbare mensen aan de samenleving voorkomt sociaal isolement. Vrijwilligers kunnen het sociale netwerk van de hulpvrager helpen te versterken.
- Zorgvrijwilligers kunnen zich ontwikkelen en hun talenten ontplooiën. Dit kan ook een opstap naar betaald werk zijn.
- Door contact tussen vrijwilligers en hulpvragers ontstaat een sociale interactie die zonder deze inzet niet tot stand zou zijn gekomen: dit leidt tot sociale samenhang.
- Door het begrip “mantelzorg” breed onder de aandacht te brengen bij algemeen publiek ontstaat meer begrip voor mantelzorgers; dit leidt tot meer aandacht voor de behoeften van de mantelzorg en spontaan hulpaanbod.
- Door voldoende mantelzorgondersteuning wordt het mogelijk zorgtaken te combineren met werk of studie.

2.1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De WMO heeft tot doel iedereen te laten participeren in de maatschappij en zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Het betreft mensen met beperkingen door ouderdom, door handicap of een chronisch fysiek of psychisch probleem. Wanneer meedoen of zelfstandig wonen niet lukt zonder hulp, kan om ondersteuning worden gevraagd.

De uitvoering van de WMO is de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Zij hebben de taak om de mantelzorgondersteuning vorm te geven. Hiervoor zijn acht basisfuncties geformuleerd.

Dit zijn:

- Informatie
- Advies en begeleiding
- Emotionele steun
- Educatie
- Praktische hulp
- Respijtzorg
- Financiële tegemoetkoming
- Materiële hulp

Manteling biedt, met uitzondering van materiële hulp en financiële tegemoetkoming, deze basisfuncties, al dan niet samen met andere organisaties.

Op Walcheren wordt sinds 1995 vrijwillige zorg en mantelzorgondersteuning geboden in georganiseerd verband. Tot 2008 onder de vlag van een provinciaal werkende organisatie (Stichting Coördinatiepunt Vrijwillige Thuiszorg Zeeland). De komst van de WMO maakte een eind aan deze provinciale samenwerking. Om die reden werd de Stichting Vrijwillige Zorg Walcheren/Steunpunt

Mantelzorg in 2008 een zelfstandige stichting. Sinds 2010 draagt de stichting de naam Manteling.

2.2 Financiers

Manteling ontvangt subsidie van de drie gemeenten op Walcheren (Veere, Middelburg en Vlissingen) voor het deel van het werk dat onder de WMO valt. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) financiert de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ).

Manteling ontvangt incidenteel subsidie uit andere bronnen, zoals de Provincie Zeeland, de Stichting Godshuizen of van een zorgverzekeraar.

De verwachting is dat de financiering van de organisatie in deze beleidsperiode meer aandacht zal vragen.

Door deze cursus zie ik de dementie van mijn moeder vanuit een ander perspectief

De cursus heeft mij handvatten gegeven voor moeilijke situaties

Het is iedereen aan te raden om deze cursus te volgen!

Reacties van cursisten “Omgaan met dementeren” voor mantelzorgers.

3. De organisatie

Stichting Manteling biedt begeleiding en ondersteuning aan mantelzorgers en hulpvragers en zet zorgvrijwilligers in bij kwetsbare mensen die hier behoefte aan hebben.

3.1 Missie en visie

Manteling heeft als missie het ondersteunen van mensen die ziek zijn, een handicap hebben, dementeren, eenzaam zijn of psychiatrische problemen hebben door de inzet van zorgvrijwilligers en het begeleiden en ondersteunen van mantelzorgers. Zorgvrijwilligers van de Vrijwillige Palliatief Terminale Zorg (VPTZ) ondersteunen mensen in hun laatste levensfase en hun mantelzorgers.

Manteling biedt kwaliteit en zorg op maat en gaat zorgvuldig en respectvol om met haar cliënten.

Manteling zoekt actief naar samenwerking met andere organisaties en bouwt de organisatie uit naar behoefte van zorgvrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers.

Manteling heeft als visie dat iedereen een beroep mag doen op Manteling. Bij de vraag om hulp spelen geloof, ras, leeftijd, geartheid en sociale situatie geen enkele rol.

Cliëntgerichtheid en flexibiliteit staan daarbij hoog in het vaandel. Manteling geeft informatie, advies, verzorgt cursussen en biedt individuele ondersteuning en groeps-ondersteuning aan mantelzorgers.

Vrijwilligers worden geschoold en begeleid om hun werk goed uit te kunnen voeren. De binding van vrijwilligers aan de organisatie is van belang om continuïteit van de zorginzet te kunnen garanderen. De coördinatoren hebben geregeld contact met de vrijwilligers en houden zo een vinger aan de pols. Hierdoor kan de inzet tijdig aangepast worden aan veranderingen van de vraag van de mantelzorgers of hulpvrager. Zo wordt de kwaliteit van de inzet bewaakt. De vrijwilligers krijgen individuele begeleiding en groepsbegeleiding. Persoonlijke aandacht en een blijk van waardering zorgen voor een grote binding aan de organisatie.

Actuele cijfers en prognose hulpvragers en mantelzorgers						WMO			
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
hulpvragers	excl.VPTZ	262	371	315	507	583	670	771	886
dementie		47	60	32	72				
vriendendienst		31	41	44	125				
gehandicapt/chronisch ziek		127	112	116	136				
eenzamen		57	40	46	71				
praktisch		77	103	77	103				
mantelzorgers		100	480	519	989	1087	1195	1315	1446
zorgvrijwilligers		210	234	248	223	245	269	295	324
prognose									
groei aantal hulpvragers 15% per jaar vanaf 2011									
groei aantal mantelzorgers 10% per jaar vanaf 2011									
groei aantal vrijwilligers 10% per jaar vanaf 2011									
VPTZ	stabiel	33	29	33	41	30	30	30	30

Door de inzet van zorgvrijwilligers komt een bijzondere maatschappelijke samenhang tot stand: zorgvrijwilligers en cliënten komen in aanraking met mensen waarmee zij zonder dit werk geen contact zouden hebben.

Manteling is gehuisvest in Porthos in Middelburg. Porthos is een laagdrempelig zorgloket waarbinnen diverse maatschappelijke organisaties samenwerken. Manteling is niet afhankelijk van zorginstellingen of van indicatiestelling door een externe partij, maar verricht haar werkzaamheden op zelfstandige basis. Wel wordt samengewerkt met alle regionale zorginstellingen.

3.2 Omvang van de organisatie

In 2010 werden 989 mantelzorgers en 624 hulpvragers ondersteund door ongeveer 250 vrijwilligers. Het aantal mensen dat ondersteuning krijgt van Manteling zal naar verwachting de komende jaren toenemen. Om deze groei verantwoord op te kunnen vangen is het noodzakelijk dat het budget minimaal gelijk blijft. Zie overzicht op pagina 7.

3.3 Doelstelling organisatie

- Ondersteuning bieden aan mantelzorgers om hen in staat te stellen de mantelzorgactiviteiten uit te voeren en overbelasting te voorkomen.
- Vrijwillige zorg organiseren en aanbieden als vorm van respijtzorg aan mantelzorgers.
- Vrijwillige zorg organiseren en aanbieden aan individuele hulpvragers.
- Zorgvrijwilligers inzetten ter ondersteuning van mensen in de laatste fase van hun leven, thuis, in het Sint Jans Hospice de Casembroot en in verzorgingshuizen.
- Samenwerken met professionele zorg, welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en religieuze instanties om zoveel mogelijk mantelzorgers en hulpvragers te bereiken.
- Informeren van breed publiek en professionele zorg over mantelzorgondersteuning en vrijwillige zorg.

3.4 Werkwijze

Op dit moment (december 2011) zijn er voor alle werkzaamheden vijf zorgcoördinatoren, twee administratieve medewerkers en een directeur werkzaam bij Manteling (samen 5.4 FTE). Sinds 2010 biedt Manteling stageplaatsen aan studenten van passende HBO opleidingen, zoals de opleiding Social Work en Verpleegkunde.

De coördinatoren bieden mantelzorgers en hulpvragers ondersteuning. Daarnaast dragen zij de verantwoording voor de werving en selectie, de scholing, de begeleiding en de inzet van zorgvrijwilligers.

Mensen die hulp nodig hebben, kunnen zelf rechtstreeks contact opnemen met Manteling. Cliënten (hulpvragers en mantelzorgers) kunnen ook worden aangemeld door familie of door de professionele hulpverlening.

Vormen van vrijwillige zorg:

Structureel

- Vrijwillige zorg voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of chronische ziekte
- Vrijwillige zorg voor mensen die dementeren
- Vrijwillige zorg voor mensen met psychische of psychiatrische problemen; de Vriendendienst
- Vrijwillige zorg voor eenzame mensen
- Vrijwillige zorg voor mensen in de laatste levensfase, die thuis willen sterven of in een omgeving die daarop lijkt, zoals in een hospice (VPTZ)

Incidenteel

- Vrijwillige incidentele inzet, bijvoorbeeld boodschappen doen of het begeleiden naar huisarts of ziekenhuis.

Binnen Manteling worden er diverse vormen van mantelzorgondersteuning geboden:

- Informatie en advies
- Begeleiding in de vorm van ondersteunende gesprekken
- Begeleiding in de vorm van groepsbijeenkomsten en cursussen
- Emotionele steun, aandacht en waardering, bijvoorbeeld tijdens de Dag van de Mantelzorg
- Praktische hulp door vrijwillige inzet of verwijzing
- Respijtzorg

Aanvragen worden meestal telefonisch aangemeld bij de telefonisten van Manteling. Zij zijn iedere werkdag aanwezig. Na aanmelding en intake door een coördinator wordt beoordeeld of en welke vorm van hulp gegeven kan worden.

3.5 Kernkwaliteiten organisatie

Manteling heeft de volgende kernkwaliteiten:

- Uitgebreid aanbod van diensten: hulp aan mantelzorgers, chronisch en terminaal zieken, mensen met een beperking, mensen met psychische problemen of dementie en mensen die eenzaam zijn.
- Zorgvuldige en intensieve training en begeleiding van vrijwilligers: hierin onderscheidt Manteling zich van andere organisaties.

- Grote binding van vrijwilligers aan de organisatie.
- Intensief contact met andere informele zorgaanbieders.
- Samenwerking met professionele zorg en informele zorgaanbieders op Walcheren.
- Onafhankelijk van indicatiestelling en zorgkantoren.

3.6 Activiteitsaanbod

Om haar doelstelling te kunnen verwezenlijken, organiseert Manteling diverse activiteiten.

In het Activiteitenoverzicht wordt een gedetailleerd overzicht gegeven van de activiteiten van Manteling. Dit Activiteitenoverzicht kunt u aanvragen bij Manteling.



Nicky, hulpvrager:

“ Vanwege mijn beperking heb ik hulp nodig bij het koken. Dat is mijn passie en zonder Anouk zou ik minder vaak iets lekkers op tafel kunnen zetten. Tijdens het koken kletsen we over van alles en nog wat en dat vind ik erg gezellig. ”

4. Knelpunten

Manteling voorziet voor de komende jaren de volgende knelpunten:

- De druk op de mantelzorgers neemt toe doordat er strenger wordt geïndiceerd. Het aantal mantelzorgers stijgt verder door toenemende vergrijzing en veranderingen in de AWBZ en het PGB.
- Door de toenemende vergrijzing en veranderingen in de AWBZ en het PGB zal ook het aantal hulpvragers verder toenemen.
- Bovenstaande ontwikkelingen kunnen overbelasting van mantelzorgers veroorzaken.
- Er zijn maatschappelijke ontwikkelingen die op gespannen voet staan met het verrichten van vrijwilligerswerk. In het huidige economische klimaat wordt er voor steeds meer activiteiten een beroep op vrijwilligers gedaan waardoor er door een toenemend aantal organisaties in een kleiner wordende vijver wordt gevist. Daarnaast treden minder mensen vroege uit het arbeidsproces, waardoor zij niet of minder vrijwilligerswerk kunnen doen. Door het verhogen van de pensioenleeftijd zal dit effect nog groter worden.
- Jonge en allochtone mantelzorgers zijn weinig bekend met de ondersteuningsmogelijkheden van Manteling.
- De eerstelijnszorg is nog onvoldoende gericht op het herkennen van signalen van overbelasting van mantelzorgers en wijst daardoor te weinig op ondersteuningsmogelijkheden die er zijn.

5. Uitdagingen

Manteling staat de komende jaren voor de volgende uitdagingen:

- Minimaal handhaven van het huidige voorzieningenniveau.
- Meer mantelzorgers bereiken en daadwerkelijk ondersteunen.
- Meer vrijwilligers werven en binden aan Manteling.
- Flexibel inspelen op de mogelijkheden van de vrijwilliger.
- Informatie over en expertise van Manteling onder de aandacht brengen bij de eerstelijnszorg.
- Behoeften van allochtone en jonge mantelzorgers in kaart brengen en het aanbod op deze doelgroepen aanpassen.
- Kwaliteit handhaven bij groei.
- Voldoende financiële middelen verkrijgen om de kwaliteit te kunnen handhaven.



Tony, bezoekvrijwilliger/maatje:

“ Zo’n vijf jaar doe ik nu al vrijwilligerswerk voor Manteling. Ik combineer dit vrijwilligerswerk met mijn ‘baan’ als huisman en mijn andere vrijwilligerswerk, wat goed te doen is. Wat ik zo leuk vind aan dit vrijwilligerswerk is het ongedwongen contact met de mensen die ik bezoek, waarbij je een soort vriendschapsband mag opbouwen en leuke dingen met hen mag doen, en dat nog werk mag noemen ook. ”

6. Speerpunten 2012-2016

Uitgaand van de knelpunten en uitdagingen, heeft Manteling voor de jaren 2012-2016 de volgende speerpunten vastgesteld:

- Nieuwe wegen zoeken om vrijwilligers te werven en te binden.
- De hulpvrager/mantelzorger helpen en stimuleren om het eigen sociale netwerk actiever in te zetten bij de ondersteuning.
- Extra aandacht besteden aan het bereiken en begeleiden van specifieke groepen mantelzorgers, zoals jongeren.
- Het Netwerk Informele Zorg uitbreiden en intensiveren; in dit netwerk ontmoeten de aanbieders van informele zorg elkaar.
- De samenwerking met professionele organisaties, vooral in de eerste lijn en met Stichtingen Welzijn continueren en waar mogelijk uitbreiden.
- Informatie geven over mantelzorg en mantelzorgondersteuning; ook aan professionals
- De huidige werkwijze van Manteling waar nodig verbeteren. Hierbij inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen.
- De kwaliteit van het werk borgen.

Deze speerpunten worden hieronder toegelicht.

6.1 Beschikken over voldoende zorgvrijwilligers

Het binden van vrijwilligers is van belang om de continuïteit en kwaliteit van de zorginzet te waarborgen. Vrijwilligers werken vaak jarenlang bij Manteling; de intensieve individuele begeleiding en groepsbegeleiding leveren hier een positieve bijdrage aan. Vrijwilligers worden geïnformeerd over actuele ontwikkelingen binnen Manteling en krijgen geregeld een informatieve bijeenkomst of uitje aangeboden waardoor zij zich bij de organisatie betrokken voelen. Naast de intrinsieke voldoening die het vrijwilligerswerk hen biedt, merken vrijwilligers dat zij door het werk zelf, door de scholing en de bijeenkomsten een ontwikkeling doormaken; zij ontwikkelen hun vaardigheden waardoor het zelfvertrouwen toeneemt. Dit komt niet alleen ten goede aan het vrijwilligerswerk zelf, maar ook daarbuiten. Vrijwilligerswerk kan bijvoorbeeld een opstapje zijn naar betaald werk en het eigen sociale netwerk vergroten.

Manteling maakt voor het werven van haar vrijwilligers gebruik van de diensten van Samen Vrijwillig, onderdeel van Stichting Welzijn Middelburg (SWM). Met behulp van dit wervingsbureau wil Manteling bedrijven betrekken bij het werven van vrijwilligers. Bedrijven en overheden kunnen in het kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) hun werknemers de gelegenheid geven om kennis te nemen van vrijwilligerswerk in de zorg of in de welzijnsfeer. Ook kunnen zij hun werknemers

daadwerkelijk de ruimte bieden voor het verrichten van vrijwilligerswerk.

Daarnaast werft Manteling haar vrijwilligers rechtstreeks om aan de toenemende vraag te kunnen voldoen. Hiervoor wordt jaarlijks een wervingsplan opgesteld en uitgevoerd. Scholieren worden gestimuleerd hun maatschappelijke stage in te vullen met activiteiten voor Manteling. Deze activiteiten beperken zich tot het verlenen van hand- en spandiensten, zoals het helpen bij een informatiekraam of activiteit.

Voor structurele één op één inzet is de stageperiode te kort en de stagiair veelal te jong.

Manteling maakt wel intensief gebruik van studenten van vervolg opleidingen. Zo wordt aan studenten Social Work van de Hogeschool Zeeland de gelegenheid gegeven om in het kader van hun oriënterende stage in het eerste jaar vrijwilligerswerk te doen. Een aantal van hen blijft zich ook na afloop van de stageperiode als vrijwilliger inzetten. Ook met andere opleidingen bestaat er contact om te onderzoeken of ook deze studenten als vrijwilliger zijn in te zetten in het kader van een stage. Om nog meer jongeren te bereiken wordt er gebruik gemaakt van 'social media'.

Manteling overweegt om te gaan werken met de 'Erkenning van Verworven Competenties (EVC), een methodiek om vrijwilligers zich meer bewust te laten worden van de ontwikkeling van hun vaardigheden en competenties door het doen van vrijwilligerswerk. Het

actief gebruiken van EVC voor vrijwilligers zal ook op potentiële vrijwilligers een aanzuigende werking hebben, bijvoorbeeld op werkzoekenden en jongeren die met het verrichten van vrijwilligerswerk ervaring kunnen opdoen. Dit idee wordt de komende periode nader uitgewerkt.

De meest effectieve manier van werven tot nu toe is het werven via de al ingeschreven vrijwilligers. Zij zijn de ambassadeurs van Manteling en kunnen uit eigen ervaring vertellen waarom dit vrijwilligerswerk hen veel voldoening geeft. Om die reden worden de vrijwilligers jaarlijks uitgenodigd een introductie mee te nemen naar de Mantelingdag; een informele bijeenkomst met informatie over het vrijwilligerswerk.

6.2 Uitbreiding en activeren van het sociale netwerk

Naast andere vormen van ondersteuning blijkt uitbreiding of activering van het sociale netwerk van een mantelzorgers of hulpvrager noodzaak. Zonder een goed werkend sociaal netwerk dreigen mantelzorgers overbelast te raken en hulpvragers meer en meer in een isolement te komen. Het is geen automatisme dat er meer hulp op gang komt uit de eigen omgeving wanneer mensen chronisch ziek zijn. In de periode dat mensen ziek worden, zien zij zelf en vaak ook de mantelzorgers minder kans erop uit te gaan en andere mensen te ontmoeten. Hierdoor wordt het sociale netwerk steeds kleiner. Ook vinden mensen het vaak heel moeilijk om hulp te vragen en de zorg uit handen te geven (vraagverlegenheid). Door goede voorlichting maakt Manteling mensen bewust van hun situatie en van de ondersteuningsmogelijkheden die er zijn, met als doel de vraagverlegenheid te verminderen.

Vrijwilligers die respijtzorg verlenen, maken het voor de mantelzorgers mogelijk om er weer eens op uit te gaan. Zorgvrijwilligers kunnen een hulpvrager begeleiden naar activiteiten in de woonomgeving van de hulpvrager. Hiermee kan een begin gemaakt worden om weer mee te doen aan de samenleving.

Om de hulpvrager en mantelzorgers te helpen het sociale netwerk (weer) op te bouwen zal de komende jaren een aantal vrijwilligers de training tot Netwerkcoach gaan volgen. Na deze training kunnen zij, onder begeleiding van een coördinator, samen met de cliënt stapsgewijs werken aan het versterken van het sociale netwerk. Een pilot Netwerkcoach is eind 2011 gestart.

6.3 Bereiken en begeleiden van mantelzorgers

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor mantelzorgers en is het woord "mantelzorg" een begrip geworden. Toch blijft het bereiken van mantelzorgers een speerpunt van Manteling, juist nu de druk op de mantelzorg verder toeneemt. Mantelzorgers vinden het

vaak moeilijk hulp te vragen, zeker als het gaat om vrijwillige zorg. Zij hebben soms ook moeite om de zorg uit handen te geven. Niet alle mantelzorgers herkennen zich als zodanig. Anderen hebben moeite om de weg naar hulp te vinden.

Jonge mantelzorgers worden benaderd via de middelbare scholen met lespakketten die speciaal voor deze doelgroep ontwikkeld zijn. Op deze manier krijgen ook leerkrachten en klasgenoten meer aandacht voor deze jongeren. Voor allochtone mantelzorgers wordt geen apart aanbod ontwikkeld. Zij zullen via hun eigen sleutelfiguren, bijvoorbeeld via moskee of wijkcentrum, uitgenodigd worden voor het reguliere aanbod van mantelzorg en ondersteuningsactiviteiten.

6.4 Het Netwerk Informele Zorg (NIZ)

Manteling gaat de komende jaren door met het afstemmen van activiteiten met andere organisaties die informele zorg bieden. Deze samenwerking wordt vormgegeven door het "Netwerk Informele Zorg" waarin Manteling het initiatief neemt. Er is twee maal per jaar overleg.

In 2011 had de Dag van de Mantelzorg als thema 'Jonge mantelzorgers'.

Manteling stond daarom met een informatiekraam op het Scheldemond College, het Calvijn College en het ROC in Goes. Naast informatie over 'jonge mantelzorgers' werden er ook twee boekenbonnen verloot. Dat wekte de aandacht van de scholieren: de kraam werd bestormd! Op het Calvijn College heeft Manteling ook een bijeenkomst georganiseerd voor jonge mantelzorgers. Hierdoor konden zij met elkaar in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen. Dit gesprek werd door leerlingen en docenten positief ervaren.



Het doel is om meer mantelzorgers te bereiken en elkaar op de hoogte houden van nieuwe initiatieven en ontwikkelingen.

Het netwerk wordt steeds uitgebreid met organisaties die zich aanmelden of gevraagd worden mee te doen.

Deze organisaties kunnen een beroep doen op inhoudelijke ondersteuning en expertise van de coördinatoren van Manteling.

Organisaties kunnen vragen van mantelzorgers en hulpvragers doorsturen naar Manteling of cliënten direct aan elkaar doorverwijzen. Dit om zoveel mogelijk cliënten te bereiken en van dienst te kunnen zijn.

Onderstaande organisaties zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het NIZ:

- Stichting Welzijn Middelburg
- Stichting Welzijn Veere
- Steunpunten Vrijwillige Thuishulp Plattelandskernen
- Zonnebloem
- Zonnebloem Linq
- Homestart
- Humanitas Zeeland
- Nederlandse Patiënten Vereniging
- Het Nederlandse Rode Kruis
- Walcherse kerken
- Het Gilde Walcheren
- Stichting Present.

6.5 Professionele samenwerkingspartners

Manteling blijft de komende jaren intensief samenwerken met haar professionele samenwerkingspartners om tot een betere afstemming te komen van het aanbod aan ondersteuning voor mantelzorgers en hulpvragers. De al bestaande samenwerking wordt in stand gehouden, uitgebreid en gecontinueerd.

Er wordt met ondermeer de volgende organisaties samengewerkt:

- Zorgstroom
- Emergis
- SVRZ
- SWVO
- MEE
- Buurtzorg
- WMO loketten
- AMW
- Scholen en opleidingen
- ADRZ.

De uitstekende samenwerking met de Hogeschool Zeeland dient als voorbeeld voor toekomstige samenwerking met de ROC.

In 2011 heeft 'ons' Sint Jans

hospice het certificaat High Care Hospice behaald. Alle medewerkers en vrijwilligers hebben zich hier samen sterk voor gemaakt en hun beste beentje(s) voorgezet. Dit heeft geleid tot een positief juryrapport van het auditteam. Speciaal werden de vrijwilligers genoemd - de manier waarop de vrijwilligers zijn georganiseerd oogstte veel lof. Een prachtig compliment voor Manteling!

Verder participeert Manteling in diverse samenwerkingsverbanden en zorgketens, enerzijds om op te hoogte te blijven van ieders activiteiten en anderzijds om tot een goede afstemming te komen van het zorgaanbod.

Er is structureel overleg met diverse organisaties en ad hoc overleg op basis van signalen. Het doel van de samenwerking is het op de hoogte blijven van elkaars aanbod waardoor er een goede doorverwijzing plaats kan vinden.

Manteling heeft recent het aanbod gedaan aan verzorgingshuizen en verpleeghuizen om vrijwilligers VPTZ in te zetten bij patiënten in de laatste fase van hun leven. Op de afdeling Bolwerk van het Gasthuis kunnen revalidatiepatiënten tijdens hun verblijf in het Gasthuis al kennis maken met een vrijwilliger van Manteling die wordt ingezet om de terugkomst thuis te vergemakkelijken.

In de eerstelijnszorg ziet men de mantelzorger en de eerste signalen van overbelasting. Werkers in de eerstelijnszorg moeten de mantelzorger gaan herkennen, erkennen, ondersteunen en verwijzen. Manteling zal zich de komende jaren richten tot huisartsen, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen (thuiszorgorganisaties) en Stichtingen Welzijn om aandacht te blijven vragen voor de mantelzorger. Werkgevers kunnen een belangrijke rol spelen in het ondersteunen van mantelzorgers, bijvoorbeeld door hen flexibele werktijden aan te bieden.

Behalve met de professionele zorg wordt er ook samengewerkt met vrijwilligersorganisaties en de Stichtingen Welzijn op Walcheren. Met de Stichting Welzijn Veere zijn afspraken hierover vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Studenten van de opleiding

Social Work van de Hogeschool Zeeland worden in het kader van een oriënterende stage een schooljaar lang ingezet als vrijwilliger.

De Stichting Welzijn Middelburg en het Algemeen Maatschappelijk Werk zijn net als Manteling gehuisvest in Porthos Middelburg. Porthos heeft een loketfunctie voor zorg en welzijn. Er zal de komende jaren meer overleg zijn over het werven van vrijwilligers en het informeren van de burgers van Middelburg over het aanbod. Met het AMW vindt geregeld overleg plaats op uitvoeringsniveau. Porthos Vlissingen en het Vraagpunt Veere hebben een vergelijkbare loketfunctie. Informatie over het werk van Manteling zal ook bij deze instanties bekend en beschikbaar zijn.

Om het hulpaanbod onderling goed af te kunnen stemmen heeft Manteling het voornemen om overleg op uitvoeringsniveau te intensiveren tussen Manteling en de Stichtingen Welzijn op de terreinen waar raakvlakken zijn. Voorbeelden hiervan zijn contacten tussen coördinatoren van Manteling en medewerkers Buurtbemiddeling, welzijnsadviseurs en jongerenwerkers.

In de Adviesraad van het bestuur van Manteling is van iedere grote zorginstelling een vertegenwoordiging aanwezig. In deze Raad hebben zitting: Zorgstroom, SVRZ, SWVO en Emergis. De Raad is een denktank en komt twee keer per jaar bijeen.

6.6 Continueren en verbeteren van de huidige werkwijze

De huidige werkwijze blijkt effectief en zal worden voortgezet en waar nodig worden verbeterd. Er wordt ingespeeld op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals het veranderende profiel van de vrijwilliger en de mantelzorgers. Zo neemt het aantal vrijwilligers en mantelzorgers dat betaald werk combineert met vrijwilligerswerk of mantelzorg toe. Ook op nieuwe groepen vrijwilligers, zoals jongeren, wordt steeds beter ingespeeld. Bij de werving van nieuwe vrijwilligers hebben de bestaande vrijwilligers van Manteling een belangrijke rol. Een aantal is opgeleid tot wervingscoach en bezoekt huisartsen en zorginstellingen, geeft informatie in een informatiestand of tijdens voorlichtingsbijeenkomsten.

6.6.1 Scholingsbeleid voor vrijwilligers

Het doel van de deskundigheidsbevordering is dat de zorgvrijwilligers van Manteling voldoende zijn toegerust voor de situatie waarin zij worden ingezet.

Alle vrijwilligers die zich aanmelden, met uitzondering van de vrijwilligers die uitsluitend worden ingezet bij praktische hulp, volgen verplicht een introductietraining in het eerste jaar dat zij worden ingezet. Vrijwilligers die in de vrijwillige palliatieve zorg willen werken, volgen deze training alvorens zij worden ingezet.

Jaarlijks worden verdiepingstrainingen en themabijeenkomsten aangeboden.

De coördinatoren bepalen welk aanbod per jaar wenselijk is. Vrijwilligers kunnen ook vragen om een bepaald onderwerp als thema te bespreken op een themabijeenkomst of tijdens een verdiepingstraining.

De provinciale werkgroep scholing is samen met het CZW bureau (College Zorg en Welzijn) verantwoordelijk voor trainingen die Zeeuws breed voor vrijwilligers worden aangeboden. De praktijk leert dat de invloed van Manteling op de inhoud en kwaliteit van deze trainingen groot is. De overige scholing wordt door Manteling zelf georganiseerd. Hiervoor wordt ook gebruik gemaakt van het aanbod van de landelijke organisaties, zoals Mezzo en VPTZ landelijk. Uitgangspunt is: Vrijwilligers van Manteling kwalitatief goede trainingen bieden. Andere organisaties in de regio die met zorgvrijwilligers werken, kunnen ook van dit scholingsaanbod gebruik maken.

6.6.2 Evaluatie

Manteling vindt het belangrijk om haar vrijwilligers goed te begeleiden. Naast scholing worden er met regelmaat groepsbijeenkomsten georganiseerd en vinden er individueel gesprekken plaats in de vorm van tussen- en eindevaluaties. Dit om de voortgang van het werk te evalueren en de wensen van de vrijwilligers te peilen. Zo zijn coördinatoren steeds goed op de hoogte van de waardering van de cliënt voor bijvoorbeeld de zorginzet, de begeleiding, of voor cursussen en trainingen. Ieder kwartaal wordt gevraagd naar de mening van de hulpvragers over de vrijwillige inzet. Dit gebeurt telefonisch en indien mogelijk eens per jaar tijdens een huisbezoek.

Voor de evaluatie van trainingen voor mantelzorgers en vrijwilligers wordt gebruik gemaakt van evaluatieformulieren.

6.7 Toetsingsbeleid

Het primaire proces van het werk van de organisatie is vastgelegd en wordt eenmaal per jaar geactualiseerd. Evaluatie van de zorginzet is hierin opgenomen. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie wordt het primaire proces zonedig aangepast.

7. Geraadpleegde literatuur

- Gemeente Vlissingen
nota Mantelzorg en vrijwilligerswerkondersteuning 2011-2014
- Mezzo
Basisfuncties mantelzorg en vrijwilligerswerk
www.mezzo.nl
- Scoop
thema-rapport 'mantelzorg nu en in de toekomst 2011'
www.scoopzld.nl
- Website Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg
www.vptz.nl
- Manteling
Jaarverslag 2010
www.mantelingwalcheren.nl
- Samen sterk voor informele zorg
strategisch beleidskader Mezzo 2010-2014

8. Verklarende woorden- en begrippenlijst

ADRZ	Admiraal de Ruyter Ziekenhuis
AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CZW	Zeeuws bureau voor het College van Zorg en Welzijn
HZ	Hogeschool Zeeland
MEE	Organisatie die mensen met een beperking steunt
Mezzo	Landelijke vereniging voor mantelzorg en vrijwilligerszorg
NIZ	Netwerk Informele Zorg
NPV	Nederlandse Patiënten Vereniging
PGB	Persoonsgebonden Budget
ROC	Regionaal Opleidings Centrum
SVRZ	Stichting voor Regionale Zorgverlening
SWM	Stichting Welzijn Middelburg
SWVO	Stichting Werkt voor Ouderen
SWV	Stichting Welzijn Veere
VPTZ	Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Contactgegevens

Stichting Manteling

Porthos
Sint Sebastiaanstraat 12
4331 PL Middelburg

0118-553530
info@mantelingwalcheren.nl
www.mantelingwalcheren.nl

Als u ons werk wilt steunen, kunt u uw gift overmaken op rekeningnummer 2882701 ten name van Stichting Vrienden van Manteling.

