



Mantelzorg
Vrijwillige Thuishulp
Arnhem

MVT Arnhem
Stedelijk Steunpunt Mantelzorg en
Vrijwillige Thuishulp

Jaarverslag 2019

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Stichting Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp (MVT Arnhem). 2019 was het jaar van het Arnhems Mantelzorgakkoord, in 2019 hebben 24 Arnhemse zorg- en welzijnsorganisaties zich aan dit akkoord verbonden.

MVT ervaart de samenwerking die de gemeente hierbij heeft gezocht met het 'veld' en met name met MVT als belangrijke partner op het gebied van mantelzorgondersteuning als bijzonder positief. De geformuleerde ambities bevatten meerdere mantelzorg- en informele hulponderwerpen, zoals de pilots in twee wijken, respijtzorg, mantelzorg en werk en voorlichting voor en over specifieke doelgroepen die de afgelopen jaren op projectbasis zijn gesubsidieerd of waarvoor helemaal geen budget beschikbaar was. Structurele aandacht voor mantelzorgondersteuning en informele hulp vraagt om structurele middelen die de basis vormen voor een stabiel, efficiënt en deskundig stedelijk steunpunt. In 2020 zal de realisatie van de geformuleerde ambities een gezamenlijke inspanning vergen.

MVT ziet het (ook) in 2020 als haar opdracht om mantelzorgondersteuning te implementeren 'in het DNA van de professionals'. De huidige samenleving vraagt naast aandacht voor de cliënt evenredige aandacht voor de mantelzorger. Die notie moet doordringen in de 'haarvaten' van het professioneel denken en handelen.

De gemeente legt in gesprekken met MVT de nadruk op samenwerking tussen de verschillende (maatschappelijke) organisaties in de stad. Graag vragen wij uw aandacht voor de diversiteit aan partners die in dit jaarverslag verwerkt zijn en met wie MVT ook in 2019 uitermate plezierig en vruchtbaar heeft samengewerkt.

MVT is zeer verheugd over het (uiteindelijke) besluit van de gemeente om MVT vanaf september 2019 structureel subsidie te verlenen voor de aanstelling van een part-time directeur. MVT ziet dat als erkenning van MVT als professioneel stedelijk steunpunt voor mantelzorgondersteuning en van MVT als deskundig en strategisch gesprekspartner van de gemeente op dit terrein.

We constateren dat we ook in 2019 met beperkte middelen en nog steeds een heel krappe formatie van - sinds september - 4,5 fte veel hebben bereikt. De interne werkwijze en organisatie aanpassen, nieuwe samenwerkingswegen en-methodes zoeken, extra opdrachten van de gemeente accepteren en realiseren en de 'winkel draaiende houden' kon alleen dankzij de grote inzet van onze medewerkers en vrijwilligers.

Namens het Bestuur van MVT Arnhem,

Anke Lunenberg, voorzitter

1. INLEIDING

De Stichting Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp Arnhem heeft ook in 2019 haar taken uitgevoerd in het kader van de Wmo, met als missie het versterken van de positie van Arnhemse mantelzorgers en hulpvragers.

MVT blijft inzetten op:

- | | |
|-------------------|--|
| <i>Versterken</i> | Het verbeteren van het klimaat en de ondersteunende voorzieningen voor de Arnhemse mantelzorger en de zorgvrijwilliger. |
| <i>Verbinden</i> | Het vormgeven van het lokale en wijkgerichte samenspel tussen zorgvrager, informele en formele zorgverleners en (zorg-) organisaties. |
| <i>Vinden</i> | Het identificeren van burgers die informele zorg verlenen en organisaties die hierin een rol kunnen spelen. En het in kaart brengen van hun behoeften (vraaggericht) en nieuwe ontwikkelingen. |
| <i>Verlichten</i> | Het preventief en op maat (laten) ondersteunen van mantelzorgers en zorgvrijwilligers |

MVT Arnhem volgt het gemeentelijk beleid dat uitgaat van:

- Het versterken van eigen kracht en het zelf-organiserend vermogen van Arnhemse hulpvragers. Het ontwikkelen en versterken van informele netwerken rond hulpvragers.
- Gebiedsgericht werken, waarbij het welzijnsaanbod wordt afgestemd op de behoeften van inwoners in de acht wijken. Wijkteams en teams leefomgeving fungeren als 1^e aanspreekpunt voor behoeften en (hulp-)vragen op wijkniveau.

MVT zet zich in voor de ontwikkeling en implementatie van:

- Het Mantelzorgakkoord Arnhem
- En is daarin het Stedelijk Steunpunt, dat voor zowel professionals als mantelzorgers de spin in het web van mantelzorgondersteuning is.

2. MANTELZORG

2.1. Ontwikkeling gemeentebreed beleid

2019 was het jaar van het Arnheems Mantelzorgakkoord, na de ondertekening in maart 2019 van het akkoord door MVT en de zes andere kernpartners, hebben in het najaar 2019 nog 17 Arnhemse zorg- en welzijnsorganisaties zich aan dit akkoord verbonden.



Ondertekening mantelzorgakkoord Arnhem

MVT ervaart de samenwerking die de gemeente hierbij heeft gezocht met het 'veld' en met name met MVT als belangrijke partner op het gebied van mantelzorgondersteuning als bijzonder positief. De geformuleerde ambities bevatten meerdere mantelzorg- en informele hulponderwerpen, zoals de pilots in twee wijken, respijtzorg, mantelzorg en werk en voorlichting voor en over specifieke

doelgroepen die de afgelopen jaren op projectbasis zijn gesubsidieerd of waarvoor helemaal geen budget beschikbaar was. Structurele aandacht voor mantelzorgondersteuning en informele hulp vraagt om structurele middelen die de basis vormen voor een stabiel, efficiënt en deskundig stedelijk steunpunt. In 2020 zal de realisatie van de geformuleerde ambities en de betrokkenheid van alle partners een gezamenlijke inspanning vergen. Aandachtspunt voor 2020 bij de pilots in de wijken blijft de diversiteit van de verschillende partners. Elke partner heeft – zeer terecht en vanzelfsprekend – een eigen invalshoek gericht op het versterken van eigen kracht van de burger en het verkleinen van inzet van professionele zorg. Doel van het Mantelzorgakkoord is het ondersteunen van mantelzorgers, waardoor eigen kracht wordt versterkt en de inzet van professionele zorg verkleind kan worden.

2.2. Mantelzorg stadsbreed

Bij MVT staan ruim 2400 mantelzorgers geregistreerd.

In 95 situaties waarin sprake is van overbelasting van de mantelzorger wordt met regelmaat contact onderhouden, om vinger aan de pols te houden en escalatie te voorkomen.

Verder is er 490 keer telefonisch of mailcontact geweest tussen de adviseurs en een mantelzorger en zijn 72 huisbezoeken afgelegd, vooral bij ondersteuning aan mantelzorgsituaties met een niet-westerse achtergrond. Adviseurs van MVT leggen deze huisbezoeken al dan niet samen met een wijkcoach af. Ongeveer een derde van de huisbezoeken komt tot stand in samenwerking met de wijkteams. Daarnaast gaan adviseurs van MVT op huisbezoek op verzoek van mantelzorgers zelf. Niet iedere situatie vraagt om betrokkenheid van een wijkteam, MVT wijst de mantelzorgers wel altijd op het bestaan en de rol van de wijkteams en waar nodig wordt contact gelegd met het betreffende wijkteam.

2.2.1. Voorlichting

MVT heeft ook in 2019 ingezet op het bevorderen van een stadsbrede bewustwording bij zowel mantelzorgers zelf als bij de professionals om hen heen middels Voorlichting & PR.

Er zijn presentaties gegeven in wijkteams en bij organisaties, flyers verspreid met betrekking tot concrete activiteiten zoals de theesalons, de mantelzorgcafés en informatiebijeenkomsten voor diverse doelgroepen. In 2019 is de nieuwsbrief voor mantelzorgers 3 x uitgegeven. De nieuwsbrief bevat tips, adviezen en ons aanbod van activiteiten. De nieuwsbrief wordt verzonden naar 2350 Arnhemse mantelzorgers en 281 professionele contacten. Ook wordt de nieuwsbrief los verspreid op 50 locaties in de Arnhemse wijken. Informatieverspreiding vindt eveneens plaats via sociale media (website en facebook). Ook het mantelzorgcompliment is op elke zich voordoende gelegenheid gepromoot. We kunnen het niet laten er nogmaals op te wijzen dat alle PR activiteiten worden verzorgd door niet-professionele vrijwilligers en MVT-adviseurs. Het ontbreken van professionele capaciteit hiervoor blijft tegenstrijdig met het belang dat de gemeente hecht aan professionele mantelzorgondersteuning in Arnhem.

2.2.2. Mantelzorgcompliment Arnhem (MCA)

In 2019 hebben 635 mantelzorgers een beroep gedaan op MVT bij het aanvragen van het mantelzorgcompliment, waaronder 112 nieuwe mantelzorgers. Ten opzichte van 2018 is dat (opnieuw) een stijging met ruim 80 aanvragen via MVT. Helaas was het ook dit jaar niet vanzelfsprekend dat de gegevens van de (nieuwe) aanvragers via de gemeente werden doorgespeeld aan MVT. Het aanvragen van een MCA is hét contactmoment om informatie te verstrekken over ondersteuning door MVT en doorverwijzing naar bv. de sociale wijkteams.

Dit blijft ook voor 2020 een aandachtspunt.

2.2.3. Respijtwijzer

In het kader van het project 'versterking mantelzorg en respijtzorg' is eind 2018 een eerste versie van een digitale respijtwijzer ontwikkeld.

Gebruik van de respijtwijzer in 2019:

Maand	Aantal bezoekers	Maand	Aantal bezoekers
Januari	89	Juli	82
Februari	102	Augustus	108
Maart	102	September	80
April	218	Oktober	161
Mei	189	November	144
Juni	104	December	208
Totaal			1.587

Top 5 van meest geraadpleegde onderdelen van de respijtwijzer:

1. Ik zoek iemand die thuis de zorg overneemt : 126 bezoekers
2. Ik zoek iemand die helpt in en om het huis : 116 bezoekers
3. Vakantie/dagje weg : 113 bezoekers
4. Goed gesprek/luisterend oor : 106 bezoekers
5. Oppas : 95 bezoekers

Voor daadwerkelijk gebruik en vindbaarheid van de digitale Respijtwijzer zal echter nog het nodige werk moeten gebeuren. De realiteit is dat veel mantelzorgers zich niet bewust zijn van hun rol als mantelzorger en daarbij onbekend zijn met de term 'respijtzorg'. Mantelzorgers zoeken op het wereldwijde web naar informatie over Arnhemse mogelijkheden voor hun mantelzorgvrager. De respijtwijzer/ informatie over mantelzorg zal op de websites van alle Arnhemse aanbieders moeten komen te staan om optimaal effect te bereiken. MVT is gestart om met een divers samengestelde groep gebruikers de uitrol van de respijtwijzer in 2020 te optimaliseren.

2.2.4. Voorlichting, training en activiteiten voor diverse doelgroepen

- In samenwerking met Pleyade zijn vier verschillende mantelzorgcafés georganiseerd met verschillende thema's en gastsprekers. Hieraan hebben 130 mantelzorgers deelgenomen.
- In samenwerking met Indigo zijn twee cursussen "zorgen voor een ander begint bij jezelf" verzorgd voor elk 10 mantelzorgers.
- MVT heeft een cursus voor naasten van mensen met NAH gefaciliteerd. Hier hebben 8 mensen aan deelgenomen.
- In samenwerking met een wandelbegeleider heeft MVT dit jaar 11 wandelingen voor mantelzorgers aangeboden, waaraan 70 mantelzorgers hebben deelgenomen.

2.2.5. Dag van de Mantelzorg

De Dag van de Mantelzorg vond 2019 plaats in Burgers Zoo. Rond de 360 mantelzorgers hebben zich aangemeld en genoten van een kop koffie met heerlijke taart, de keus uit een bezoek aan de dierentuin, al dan niet onder begeleiding van een gids, of het volgen van een workshop zang of djembé. Als afronding van het programma was er een heerlijke lunch waarna iedere bezoeker tot sluitingstijd in de dierentuin mocht vertoeven. Maya Lievegoed van Humints heeft uitleg gegeven over een programma waarbij jongeren in gesprek gaan met mantelzorgers, om van ze te leren hoe zij zijn omgegaan met de veranderingen in hun leven, die zij niet zelf hebben gekozen. Bij de eerste editie in Arnhem namen 5 jongeren en 5 mantelzorgers deel, wat vervolgens geresulteerd heeft in een fototentoonstelling in het Arnhems Stadhuis. Naast wethouder Louwers en wijkteamcoaches was ook een aantal gemeenteambtenaren aanwezig om de MVT medewerkers en -vrijwilligers te assisteren vanuit de zgn. 1%regeling, waardoor gemeenteambtenaren vrijwilligerswerk kunnen doen. Uit de reacties van de deelnemers blijkt veel waardering voor de bijeenkomst. Eén centrale ontmoeting wordt door de mantelzorgers op prijs gesteld. De wijkteams worden hierdoor minder belast en zij hadden ruim de gelegenheid om contact te leggen met de mantelzorgers. Hoewel de gemeente de organisatie van de Dag van de Mantelzorg al een aantal jaren aan MVT toevertrouwt, betrof het ook in 2019 weer een projectsubsidie.



Dag van de Mantelzorg in Burgers Zoo

2.3. **Mantelzorg in de wijken**

MVT ondersteunt - de wijkteams - als voorliggende voorziening - door praktisch advies en informatie te geven, vragen uit het werkveld te bundelen en onderzoek te doen naar onderwerpen als eigen bijdrage, respijtzorg enz. en door op maat kennis over te dragen over signaleren van mantelzorgbehoefte en de manier om dit bespreekbaar maken. Elke wijk heeft een eigen MVTcontactpersoon. Zo bezocht één van de adviseurs bv. verschillende malen de Koffiebus in De Laar om MVT en VT te promoten.

Pilots wijken Noordoost en RKV

In 2019 zijn in de wijken Noordoost (Geitenkamp, Alteveer/Cranevelt, Monnikenhuizen en Velperweg e.o.) en RKV (Rijkerswoerd, Kronenburg, Vredenburg) pilots gestart om mantelzorgondersteuning op wijkniveau te versterken. De pilots zijn een samenwerkingsverband tussen de sociale wijkteams, MVT en SWOA. Doel van de pilots is het ontwikkelen van een globaal format voor wijkgerichte mantelzorgondersteuning, met alle ruimte en aandacht voor maatwerk per wijk. Concreet resultaat in 2019 is dat de sociale wijkteams mantelzorg hebben opgenomen als aandachtspunt bij de

keukentafelgesprekken. De directe samenwerking met de partners op wijkniveau leidt tot kortere lijnen, betere uitwisseling van kennis en ervaring en onderling begrip. Tot nu toe heeft vooral veel overleg plaatsgevonden om te komen tot één gezamenlijke aanpak. De pilots worden in 2020 voortgezet en geëvalueerd.

2.4. Aandacht voor specifieke groepen

MVT heeft ook in 2019 activiteiten ontplooid voor verschillende groepen mantelzorgers. De doelgroep mantelzorger is zeer divers en kent, naast de algemene kenmerken “gedurende minmaal drie maanden, tenminste 8 uur per week zorg voor een naaste”, veel verschillen in bv. de leefsituatie, de noodzakelijke vorm van mantelzorg, de oorzaak en het effect hiervan op de hulpvrager én de mantelzorger etc. . MVT heeft zich in 2019 specifiek gericht op: jonge mantelzorgers, mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond, mantelzorg en werk en mantelzorg voor dementiepatiënten. Daarnaast was er aandacht voor het voorkomen van ontspoorde mantelzorg.

2.4.1. Jonge Mantelzorgers

MVT heeft ook in 2019 op verschillende manieren aandacht gevraagd voor Jonge Mantelzorgers:

Jonge Mantelzorgers op scholen

- Op alle 65 Arnhemse middelbare scholen is informatie over het mantelzorgcompliment aanwezig, ook zijn posters en flyers van MVT aanwezig voor het opgroeien met zorg, op deze manier bewerkstelligt de school dat jongeren eerder contact opnemen met hun mentor en of zorgcoördinator. MVT zorgt mede dat de mentor/zorgcoördinator als vertrouwenspersoon fungeert voor de jongere.
- Er is 5x een theatervoorstelling “Whats If “ over opgroeien met zorg gespeeld op een middelbare school en nabesproken per klas met mentor en wijkcoach. Hierdoor ontstaan meer begrip en aandacht voor het onderwerp opgroeien met zorg zowel bij jongeren zelf als bij betrokken mentoren en wijkcoaches.
- Op de HAN is specifieke informatie gegeven over thema studeren en opgroeien met zorg o.a. door middel van een specifiek geschreven artikel dat op de website van de HAN is geplaatst, zodat studerende jonge mantelzorgers informatie hebben over dit thema.

Daarnaast was MVT in de landelijke week van de jonge mantelzorger aanwezig op de HAN om aandacht te schenken aan dit thema, zowel voor studenten als voor studiebegeleiders.

Jonge Mantelzorgers bij professionals in de zorg

- Wijkgericht:
 - 25 Wijkcoaches hebben een –mede door MVT georganiseerde- scholing gevolgd over het thema “Jonge mantelzorgers” en
 - MVT heeft met wijkcoaches specifieke casuïstiek besproken.
- Stedelijk:
 - Het stedelijk netwerk van professionals is regelmatig op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen op gebied van opgroeien met zorg, de signaleringskaart, het mantelzorgcompliment en andere relevante informatie over dit thema.
 - MVT heeft een actieve bijdrage geleverd aan de landelijke JMZ-PRO dag in Arnhem bij zorgverzekeraar VGZ.

Ouders /verzorgers van en met jonge mantelzorgers

- MVT heeft, in samenwerking met 'Bijzonder in Arnhem' in 2019 tweemaal een informatiebijeenkomst voor ouders georganiseerd. Hieraan hebben 70 ouders deelgenomen.
- MVT heeft een bijeenkomst georganiseerd over het thema "Brussen"¹, die door tien ouders is bezocht.
- 92 jongeren die opgroeien met zorg hebben het kleine MCA ontvangen waardoor ze een leuke ontspannende activiteit kunnen ondernemen.
- Zowel de Dag van de mantelzorg als de landelijke fundagen zijn actief onder de aandacht gebracht bij ouders en jonge mantelzorgers.
- In samenwerking met Jongerencentrum Willemeen is actief aandacht geschonken aan de eerste landelijke week voor " Jonge Mantelzorgers". De voorstelling "Roos Radeloos" is in deze week opgevoerd en gezien door 24 jongeren, professionals en andere belangstellenden.



2.4.2. Mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond

MVT besteedt expliciet aandacht aan mantelzorg(ondersteuning) bij Arnhemmers met een niet-westerse achtergrond. In 2019 is voorlichting verzorgd bij vier moskeeën, drie Turkse thuiszorgorganisaties en drie dagbestedingsorganisaties.

Ook de MVT -theesalons zijn gericht op mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond. In Arnhem-Noord zijn acht theesalons georganiseerd en MVT is in 2019 ook gestart met twee theesalons in Arnhem-Zuid in samenwerking met Stichting Rijnstad. . De theesalons bereiken voornamelijk mantelzorgers met een Turkse, Somalische en Marokkaanse achtergrond. In 2019 hebben 12 mantelzorgers van deze

groep de cursus "zorgen voor jezelf" gevolgd en een certificaat van deelname ontvangen. Alle deelnemers waren zeer enthousiast over de cursus en waardeerden deze met een 9,6.

Het organiseren van laagdrempelige theesalons in de woonomgeving van de mantelzorger werkt. De inzet van een Turkse vrijwilligster, die zo nodig optreedt als tolk draagt hiertoe bij. In de theesalons wordt een interessant aanbod van informatieve onderwerpen en cursussen besproken, en er is volop ruimte voor onderling contact tussen de deelnemers (lotgenoten contact).

Huisbezoeken richten zich niet op de hulpvrager, maar op de mantelzorger. Zeker bij deze doelgroep leidt persoonlijk contact tot concrete en individuele adviezen, zoals bv. verwijzingen naar een taalschool voor een analfabete, verwijzing naar een psycholoog in de moedertaal (voorkomen van overbelasting) en verwijzing naar sportmogelijkheden in de buurt voor de autistische zoon zodat moeder respijt heeft. Ook de ondersteuning van de mantelzorgers bij keukentafelgesprekken door onze Turkse vrijwilliger is van onschatbare waarde.

MVT werkt voor deze doelgroep samen met: Indigo (verzorgen van cursussen), de moskeeën in Arnhem-Noord en -Zuid, wijkteams, huisartsen, empoweringsprojecten voor vrouwen, de participatiewerkers van Rijnstad met culturele wijkinitiatieven zoals de dialoog groep in Arnhem Zuid die zich richt op hoger opgeleide mensen met een andere cultuur en met Pleyade en SWOA die hun locaties "om niet" ter beschikking stellen.

¹ 'Brussen' = broers en zussen

2.4.3. Mantelzorg & Werk

In 2019 is MVT actief betrokken geweest bij ontwikkeling en uitvoering van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid bij twee Arnhemse werkgevers: Gemeente Arnhem en Ziekenhuis Rijnstate.

- Gemeente Arnhem: MVT heeft aan vier medewerkers van de gemeente Arnhem ondersteuning geboden bij het bespreken van de balans tussen werk en mantelzorg met hun leidinggevende. Één van hen wil in 2020 intern ambassadeur worden voor het thema. Ook heeft MVT een presentatie over Mantelzorg en Werk verzorgd voor de Ondernemingsraad van de gemeente. De OR ondersteunt het actief borgen van dit onderwerp in het personeelsbeleid en de gemeentelijke organisatie. Er zijn voorbereidingen getroffen om begin 2020 de enquête Mantelzorg & Werk onder de leidinggevenenden van de gemeente uit te zetten. Dit geeft inzicht in hun vragen, behoeften en dilemma's t.a.v. dit onderwerp. De resultaten zullen in 2020 in een 'Leidinggevenenden Café' worden toegelicht.
- Ziekenhuis Rijnstate heeft het thema Mantelzorg & Werk opgenomen in hun FitPlein aanbod. Middels spreekuren in Arnhem, Velp en Zevenaar konden mantelzorgende medewerkers hun vragen en behoeften kenbaar maken. In totaal zijn er vijf gesprekken gevoerd.
- De Wageningen Universiteit heeft MVT in oktober uitgenodigd voor een informatiemarkt over Mantelzorg & Werk. Samen met mantelzorgorganisaties uit de omliggende gemeenten (Renkum, Ede, Wageningen, Overbetuwe) zijn rond 150 belangstellenden medewerkers van de Universiteit geïnformeerd. De Universiteit bezint zich over de vorm van een vervolg hierop in 2020.

2.4.4. Mantelzorg en dementie

- MVT Arnhem fungeert als inspirator en beheerder van de Mantelzorgtoolkit Dementie (MZTKD): een digitaal platform voor zorgprofessionals in Arnhem die te maken hebben met dementie. Deelnemers kunnen snel en eenvoudig nieuws uitwisselen, elkaars advies vragen en verkennen wat er aan interventies ingezet kan worden. Het aantal aangesloten zorgprofessionals is in 2019 gegroeid van 110 naar 153 deelnemers. De groei vond vooral plaats bij de wijkcoaches, casemanagers dementie en de ouderenwerkers van de SWOA. De leden van de MZTK komen 4x per jaar bij elkaar om specifieke thema's te bespreken, de werking van de toolkit te verfijnen en te netwerken. Daar nemen gemiddeld 25 zorgprofessionals per keer aan deel. Totaal dus 100 deelnemers in 2019.
- MVT heeft een Kenniscafé Migranten – Dementie – Mantelzorg georganiseerd waaraan 55 zorgprofessionals hebben deelgenomen. Voornemen is hier in 2020 voortgang aan te geven.
- Voor mantelzorgers is de **training Nieuwe Herinneringen** georganiseerd. Twee avonden waarin mantelzorgers geïnformeerd en ondersteund werden. In totaal hebben er 12 mantelzorgers aan deelgenomen.
- MVT ondersteunt vraaggericht zorgprofessionals met specifieke **casussen** m.b.t. dementie. MVT houdt dit niet specifiek bij, dit maakt deel uit van de totale mantelzorg ondersteuningsgesprekken.
- MVT werkt samen met St. Alzheimer in de Arnhemse Alzheimer cafés. Jaarlijks verzorgt MVT de avond over mantelzorgondersteuning en is inhoudelijk betrokken bij andere thema's die belangrijk zijn voor mantelzorgers. De maandelijkse cafés worden door 25 tot 40 mantelzorgers bezocht.
- MVT participeert zowel op stuurgroep als op projectgroepniveau in het Netwerk Dementie Arnhem e.o. dat STMG in 2019 is gestart in opdracht van Zorgverzekeraar Menzis. De twee kernonderwerpen zijn:

- Transparantie in de zorgketen: Wie is waarvoor verantwoordelijk en wie doet wat?

- Ontwikkelen van een website Dementie waar de informatie voor zowel mensen met dementie, als mantelzorgers als zorgprofessionals ontsloten wordt.
- Bibliotheek in Arnhem werkt aan een fysieke voordeur: de **Dementheek** / geheugensteunpunt. MVT fungeert hier als expert/sparringpartner. Op 2 april 2020 zal de Dementheek worden geopend in MFC Presikhaven.
- MVT is lid van de projectgroep van HANDIG: **Hulp bij Alledaagse Noodzakelijke Dingen Is Gemakkelijk**. Een vierjarig praktijkonderzoek (gestart in 2017) met als doel te verkennen of het vroegtijdig inzetten van domotica ertoe bijdraagt dat iemand met niet-pluis-gevoel of al gediagnosticeerde dementie langer thuis kan blijven wonen en/of dat de mantelzorger ontlast wordt. Inmiddels zijn 25 mantelzorgers uit Arnhem betrokken bij dit onderzoek. Streven is om dit aantal in 2020 te verdubbelen.

2.4.5. Voorkomen van Ontspoorde Mantelzorg

Na de pilot in 2018 heeft MVT dit thema ingebed in de algemene bewustmakende workshops en trainingen rondom mantelzorg voor zowel professionals als mantelzorgers in Arnhem. Het thema is o.a. aan de orde gekomen tijdens:

- de training voor aandachtsfunctionarissen Mantelzorg van de acht wijkteams in Arnhem (15 deelnemers)
- de jaartraining van de PraktijkOndersteunersHuisartsen (POH-ers) van Onze Huisartsen (25 deelnemers)
- het gezondheidsteam in Malburgen (8 deelnemers)
- de vier bijeenkomsten die jaarlijks plaatsvinden voor de zorgprofessionals van de (digitale MZTK), de Mantelzorgtoolkit Dementie (totaal 100 deelnemers).
- het Kenniscafé Migranten – Dementie – Mantelzorg (50 deelnemers).

MVT was ook in 2019 deelnemer aan de Lokale Alliantie Veilig Ouder Worden (LAVOW) waarin we specifieke kennis over het voorkomen van ontsporing van mantelzorg beschikbaar stellen aan andere sectoren als banken, politie, notarissen, bewindvoerders etc. Zij kunnen op hun beurt alert zijn op het voorkomen van (financieel) misbruik van m.n. ouderen.

2.4.6. AFCC: samenwerking Kunst & Cultuur met Zorg & Welzijn

Half 2019 is het project Age Friendly Cultural City (AFCC) - een pilot om de samenwerking tussen Kunst & Cultuur en Zorg & Welzijn in Arnhem te stimuleren- gestart. Dit project zet in op verbinding tussen het aanbod Kunst & Cultuur en (o.a.) mantelzorg. In 2019 heeft dit geleid tot het project Verborgene Kennis, uitgevoerd door Humints. Interviews van studenten met mantelzorgers leiden tot bewustwording bij studenten en tot een gevoel van waardering bij de mantelzorgers. Van de interviews is een tentoonstelling gemaakt die eind 2019 geopend is in het Stadhuis van Arnhem en momenteel een rondreis door de stad maakt. Mantelzorg(ers) in de schijnwerpers! Het Museum Arnhem ontwikkelt een Kijkwijzer voor mantelzorgers in het Erfgoedcentrum in Rozet.

3. Vrijwillige Thuishulp

3.1. Algemeen

Onze vrijwillige telefoonwachten vormen de spil tussen de vragen van zowel professionals als mantelzorgers en het uitzetten van die vraag naar de vrijwilligers van MVT of één van de andere Arnhemse organisaties met vrijwilligers, dan wel vrijwilligersorganisaties. Die één loketfunctie zorgt voor een efficiënte match tussen vraag en aanbod.

Als gevolg van minder inzet van professionele zorg en het langer zelfstandig blijven wonen, zien we de afgelopen jaren een toename van hulpvragen die veelal ook meer complex en intensiever zijn. Dit vraagt veel van de inzet van alle vrijwilligers. Zonder vrijwillige telefoonwachten moet het werk door betaalde krachten worden uitgevoerd. MVT geeft een hoge prioriteit aan het werven en begeleiden van (nieuwe) vrijwilligers, toch komt het regelmatig voor dat in geval van ziekte of roosterproblemen betaalde medewerkers van MVT de telefoondienst moeten overnemen of dat het antwoordapparaat moet worden ingeschakeld. In het vierde kwartaal van 2019 is MVT overgestapt naar een nieuw, gebruikersvriendelijker registratiesysteem. De vrijwillige telefoonwachten hebben zich begin december enthousiast en zeer gemotiveerd ingewerkt in het nieuwe computersysteem zodat de hulpvragen in 2020 nog beter geregistreerd kunnen worden.

MVT besteedt tijd en aandacht aan haar vrijwilligers door middel van persoonlijk contact, het waarderen van vrijwilligerswerk met een presentje rond de feestdagen, een jaarlijkse nieuwjaarsbijeenkomst en een jaarlijks vrijwilligersuitje in mooi Arnhem. In 2019 werd de Eusebiuskerk- en toren bewonderd.



In november zijn de telefoonwachten van MVT genomineerd voor de Arnhemse Stads prijs voor vrijwilligerswerk, hoewel de MVT telefoonwachten de Stads prijs niet wonnen zijn we trots op deze nominatie.

In 2019 heeft MVT 648 hulpvragen aangenomen. Het totale aantal hulpvragen is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar en de hulpvragen blijven ook in 2019 qua intensiteit en complexiteit toenemen waardoor de grenzen van het vrijwilligerswerk worden opgerekt.

3.2. Verbinden en versterken

MVT heeft een groot netwerk van samenwerkende vrijwilligersorganisaties. Hulpvragen die centraal binnenkomen bij MVT worden door de vrijwillige telefoonwachten uitgezet bij o.a. Stichting Present, Humanitas, de Zonnebloem, Wehelpen en SWOA. Nieuwe samenwerkingspartners in 2019 zijn Automaatje, 2Switch, Stichting Driestroom, Verken je stad (1% movement) van de gemeente Arnhem en de inzet van “Aan de slag” vrijwilligers van het AZC.

MVT is een van de initiatiefnemers voor één voordeur vrijwillige inzet. Samen met de Vrijwilligerscentrale, Stichting Nabij en de Zonnebloem zijn in 2019 twee netwerkbijeenkomsten georganiseerd waaraan ongeveer 30 vrijwilligersorganisaties hebben deelgenomen. Er is uitgesproken dat er een gezamenlijke behoefte is aan één voordeur vrijwillige inzet. Eind 2019 is de initiatiefgroep omgevormd tot een gemeentelijke stuurgroep. MVT is hier actief bij betrokken.

MVT participeert op wijkniveau bij participatietafels, waar o.a. aandacht wordt gevraagd voor de problematiek rondom de toenemende complexe (tuin) hulpvragen. Tevens wordt het netwerk vergroot en versterkt en dragen de overleggen bij aan kennis van initiatieven in de wijk.

Nieuwe initiatieven zoals bijvoorbeeld Zilverzorg, zijn uitgenodigd en aan de sociale kaart toegevoegd zodat meer doorverwijzingen konden worden gedaan.

3.3. Activiteiten door MVT vrijwilligers

Naast onze vrijwillige telefoonwachten wordt MVT Arnhem versterkt door diverse soorten vrijwilligers. Vrijwilligers helpen hulpvragers met klussen in en om huis, vrijwilligers helpen mee in het activiteiten aanbod voor mantelzorgers en hulpverleners en vrijwilligers ondersteunen MVT in het bestuur, in administratieve zaken en PR. In 2019 had MVT 67 vrijwilligers, die zich inzetten voor

Categorie	Aantal
Administratief vrijwilliger	5
Bestuurslid	4
Coördinator hulpdienst	5
Flex vrijwilligers, maatjes	5
Hulpdienst vrijwilligers, klus tuin ed.	18
Mantelzorg theesalon	3
Hand en span diensten grote activiteiten	2
PR	2
Telefoonwacht	8
Tuinvrijwilliger	13
Jonge mantelzorger	2
Totaal	67²

3.4. Tuinonderhoud

Als gevolg van het langer zelfstandig thuis wonen, worstelen steeds meer mensen met het onderhouden van hun huis en de tuin. De Wmo biedt de mogelijkheid tot huishoudelijke hulp, het reguliere onderhoud aan huis en tuin vormt vaak de sluitpost. MVT heeft in 2019 stedelijk 253 tuin vragen uitgevoerd, daarvan waren 90 tuin vragen afkomstig van nieuwe hulpvragers. Het tuinonderhoud door vrijwilligers vraagt expliciete aandacht. De grenzen van wat nog door een vrijwilliger kan worden uitgevoerd zijn in 2019 dusdanig op de proef gesteld dat we genoodzaakt waren onze criteria voor tuinonderhoud aan te scherpen.

De samenwerking met Stichting Present is geïntensiveerd en er is 36 keer naar hen doorverwezen. MVT heeft het probleem van het tuinonderhoud herhaaldelijk op de agenda van de diverse wijk overleggen gezet. Tevens is deze problematiek besproken met de Arnhemse woningcorporaties. De afgelopen jaren was er een wachtlijst van 6 tot 8 weken voor tuinaanvragen ontstaan. MVT heeft deze wachtlijst in 2019 kunnen terugdringen door actieve inzet op diverse samenwerkingsverbanden en extra inzet van Stichting Present, De Driestroom, 'Verken- je- stad' -vrijwilligers van de gemeente Arnhem, 'Aan de Slag'- vrijwilligers (AZC-bewoners) en leerlingen van de middelbare school Guido. en het werven en aannemen van nieuwe MVT-tuinvrijwilligers. Het Team Leefomgeving Noordoost heeft in 2019 een structurele oplossing gevonden voor het initiatief dat MVT in 2018 was gestart in de Geitenkamp om samen met woningcorporaties, problematische tuinen aan te pakken. Eind 2019 is – met gelden van de drie Arnhemse woningcorporaties - een groenbedrijf opgericht waar inwoners kunnen re-integreren in de samenleving. Vanwege het slechte weer is de eenmalige actie in het kader van NL Doet in het voorjaar niet doorgedaan. De tuinen van de inwoners van de wijk de

² Uitgaande van een gemiddelde ureninzet van 4 uur er week, gedurende 48 weken per jaar betekent dit 12.864 productieve, onbetaalde uren op jaarbasis of wel 1,0 fte extra met alleen productieve uren.

Geitenkamp zijn op een later moment opgeknapt door de tuinvrijwilligers van MVT in samenwerking met Stichting Present.

3.5. Gegevens hulpvragen

In 2019 zijn 253 tuinen van hulpvragers door de vrijwilligers gedaan, waarvan 90 nieuwe hulpvragen (stijging van 35%). De vrijwilligers van MVT hebben in 2019 424 klussen afgerond, waarvan minimaal 5 % in mantelzorgsituaties. Het aantal keren in 2019 dat er is doorverwezen is 224. Totaal aantal hulpvragen via de telefooncentrale in 2019 is 648 (was 617 in 2018).

Soorten klussen	
Tuinklussen	220
Klusjes in en om huis	142
Computerhulp	8
Bezoek / Wandelen	1
Vervoer/Begeleiding	52
Opruimen / ontruimen	1
Totaal uitgevoerd door MVT vrijwilligers	424
Via aanvraag bij MVT uitgevoerd door andere organisaties	
Maatje / netwerkcoach / mz-metgezel via SWOA	14
Administratie/ financiën en formulieren via Rijnstad	2
Informatie, advies doorverwijzing via divers organisaties	140
Anders/ onbekend	1
Hulpvraag ingetrokken	42
Hulpvraag afgewezen	25
Totaal doorverwijzing ³	224
Totaal	648

Klussen aangevraagd via	Totaal
Buur/kennis	34
Gemeente Arnhem	7
Huisarts	1
Iriszorg	1
RIBW	7
Siza	2
Swoa	18
Thuiszorg	17
Wijkteam	50
Overige organisaties	31
Wooncorporaties	5
Rechtstreeks bij MVT	475

³ Doorverwijzigingen naar o.a. Automaatje, Thuiszorg, St. Present, Rijnstad, Driestroom, Wasplaats, We helpen, RIBW, SWOA, woningcorporaties, wijkteams.

Totaal	648
---------------	------------

Klussen per wijk	Totaal
Alteveer/t Cranenveld (pilotwijk)	46
Burgemeesterswijk/Hoogkamp	2
Centrum	9
De Laar	68
Duifje	13
Elden	5
Elderveld	25
Geitenkamp/Monnikhuizen (pilotwijk)	61
Heijenoord/Lombok	2
het Broek/v Verschuierwijk / Nw Kade	14
Klarendal/Onder de Linden	9
Kronenburg (pilotwijk)	24
Malburgen	91
Onbekend	39
Presikhaaf	102
Rijkerswoerd (pilotwijk)	35
Schuytgraaf	7
Spijkerkwartier	4
St Marten/ Sonsbeek	2
Velperweg e.o. (pilotwijk)	8
Vredenburg (pilotwijk)	24
Totaal⁴	590

4. Interne organisatie.

Om zowel te transformeren naar stedelijk steunpunt Mantelzorg én alle hiervoor genoemde activiteiten te kunnen uitvoeren heeft MVT in 2019 opnieuw veel geïnvesteerd.

Na het beëindigen van de opdracht van de externe transitie manager in november 2018 hebben twee (vrijwillige) bestuursleden de directievoering op zich genomen, in afwachting van de besluitvorming van de gemeente rond de noodzaak voor een (part-time) directeursfunctie. Een directeur die zowel strategisch gesprekspartner van de gemeente kan zijn als het ingezette professionaliseringsproces te kunnen voortzetten.

Hoewel de besluitvorming van de gemeente pas half mei 2019 werd afgerond is MVT blij met de positieve uitkomst én de komst van der heer Henk Kroon als directeur (16 uur per week) met ingang van 1 september 2019.

Het bestuur van MVT spreekt haar waardering uit voor de inzet en de flexibiliteit die het team de afgelopen jaren heeft getoond. Samen gaan we voor MVT als stedelijk steunpunt mantelzorg.

⁴ N.B. Als gevolg van de overgang naar een nieuw registratiesysteem is de verdeling per wijk in de maand december 2019 nog niet verwerkt. Dit verklaart het verschil in aantal tussen beide tabellen.

Het is jammer dat de gemeente nog steeds niet inziet dat – wil een professionele organisatie zichtbaar zijn in de Arnhemse samenleving – ook professioneel communicatiebeleid en professionele communicatie-uitingen noodzakelijk zijn. MVT behelpt zich hiervoor nog steeds met de inzet van goedwillende vrijwilligers en medewerkers die hiervoor niet zijn opgeleid.

5. Jaarrekening MVT 2018