

invoering Wmo +

Handreiking Mantelzorg- ondersteuning in de Wmo

september 2006



Colofon

Auteurs

NIZW/EIZ

Marjolein Morée

Cecil Scholten

Trudy Schreuder Goedheijt

Begeleidingsgroep

Mezzo

Jan Schepers

Marja Veltman

John F. Kennedylaan 99

Postbus 179

3980 CD Bunnik

030-6592222

www.mezzo.nl

info@mezzo.nl

Ministerie van VWS

Henk van Lieshout

VNG

Joke Regouw

De handreiking is geschreven in opdracht van het ministerie van VWS

Vormgeving

Besides Purple

Druk

Chevalier International

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het ministerie van VWS en de VNG kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

1. Wmo en mantelzorg- ondersteuning	2	8	Inspraak	30
1.1 Stimuleren door steunen	2	8.1	Beleid en verordeningen	30
1.2 Prestatieveld ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers	2	8.2	Vertegenwoordiging mantelzorgers	30
1.3 Raakvlakken met andere prestatievelden en beleidsterreinen	5	8.3	Provinciaal, regionaal en lokaal	31
1.4 Leeswijzer	5	8.4	Formeel en informeel	32
2. Ondersteuningsvragen van mantelzorgers	6	9	Samenhang en samenwerking	34
2.1 Mantelzorgers in beeld	6	9.1	Samenhang in beleid en organisatie van samenwerking	34
2.2 Ondersteuningsvragen gevarieerd	7	9.2	Balans tussen marktwerking en samenwerking	35
2.3 Aandacht voor specifieke doelgroepen	8	9.3	Ondersteuning van vrijwillige inzet	37
3. Vraag en aanbod van mantelzorgondersteuning	10		Bijlagen	
3.1 Inzicht in lokale vragen	10	1:	Checklist mantelzorg en vrijwillige zorg: overeenkomsten en verschillen	41
3.2 Inzicht in het lokale aanbod: Vliegwielen mantelzorgondersteuning	10	2:	Voorbeelden methoden/instrumenten gericht op verschillende groepen mantelzorgers	42
4 Informatie, advies, emotionele en educatieve steun	13	3:	Rol van kerken, moskeeën en andere religieuze instanties	43
4.1 Verschillende informatiebronnen	13	4:	Arbeid en zorg	44
4.2 Keuzes rond het lokale loket	16	5:	Voorbeelden formele en informele inspraak	45
4.3 Emotionele en educatieve steun	18	6:	Het Leidse convenant mantelzorgondersteuning	46
5 Praktische hulp en respijtzorg	20	7:	Schema kenmerken van aanbieders mantelzorgondersteuning	47
5.1 Huishoudelijke hulp	20			
5.2 Hand- en spandiensten	21			
5.3 Respijtzorg	22			
6. Materiële en financiële steun	24			
6.1 Materiële steun	25			
6.2 Financiële steun	26			
7 Arbeid en zorg	27			
7.1 Werk op maat	27			
7.2 Hulp en diensten op maat	28			
7.3 Vrijstelling sollicitatieplicht en hulp bij reïntegratie	28			

1 Wmo en mantelzorgondersteuning

1.1 Stimuleren door steunen

Als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 in werking treedt, is mantelzorgondersteuning een nieuwe wettelijke taak van gemeenten. De opdracht aan gemeenten om intensief met mantelzorgondersteuning bezig te zijn, houdt verband met het cruciale belang van mantelzorg voor het welslagen van de Wmo. In de Wmo wordt een appèl gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zoveel mogelijk voor elkaar te zorgen. Als dat niet meer lukt, kunnen zij zich tot gemeenten wenden voor voorzieningen en diensten die onder de Wmo vallen. Dit zijn onder meer de huidige WVG-voorzieningen en hulp bij het huishouden. Gelden voor huishoudelijke hulp zijn van de AWBZ overgeheveld naar gemeenten. Ook voor mantelzorgondersteuning komt geld uit de AWBZ over. Het gaat hier om de subsidieregeling Coördinatie Vrijwillige Thuiszorg en Mantelzorg (CVTM), waaruit steunpunten mantelzorg, intensieve vrijwillige thuishulp, projecten vriendendiensten en buddy-hulp zijn gefinancierd. De middelen van de CVTM regeling worden verdeeld onder gemeenten en in de komende jaren verhoogd met eerst 5 en vervolgens 10 miljoen euro. Voor 2007 geldt een overgangsregeling waarin de gelden vanwege de continuïteit van de hulp op dezelfde wijze verdeeld zullen worden als in 2005. In de jaren daarna krijgen gemeenten steeds meer vrijheid om het beschikbare budget naar eigen inzicht te besteden.¹

Het leeuwendeel van de dagelijkse hulp in de thuissituatie (80%) ontvangen kwetsbare burgers van familieleden, vrienden en andere naasten, de mantelzorgers. In cijfers uitgedrukt is de financiële waarde van mantelzorg € 7,7 miljard tegenover € 2 miljard in de thuiszorg.² Voor gemeenten is de mantelzorger een onmisbare partner in het lokale zorgbeleid. Hun inzet helpt het beroep op Wmo voorzieningen te beperken of uit te stellen.

Dit vraagt wel om ondersteuning van mantelzorgers, anders houden zij de zorg niet vol. Mantelzorg kan veel voldoening geven, maar het eigen leven dreigt soms in de knel te komen, vooral als de zorg lang gaat duren. Mantelzorgers lopen dan het risico om overbelast te raken, hun werknemerschap niet meer naar behoren te vervullen of geen tijd meer te hebben voor vrienden en (andere) familieleden. Het uitgangspunt van landelijk overheidsbeleid ten aanzien van mantelzorg is dat de zorg voor een naaste verenigbaar moet zijn met maatschappelijke participatie van de mantelzorger.³

Goede randvoorwaarden kunnen mantelzorgers stimuleren om hulp aan hun naaste te (blijven) geven. Stimuleren door steunen is dus het devies voor gemeentelijk mantelzorgbeleid.

Deze handreiking biedt materiaal om mantelzorgbeleid en de organisatie van mantelzorgondersteuning vorm te geven. De opgenomen voorbeelden uit verschillende gemeenten zijn bedoeld als illustratie en zijn niet uitputtend.

1.2 Prestatieveld ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers

Binnen de Wmo is ervoor gekozen om de ondersteuning van verschillende vormen van informele zorg - mantelzorg en vrijwillige inzet - in één prestatieveld onder te brengen op grond van de gemeenschappelijke noemer van onbetaalde en niet-beroepsmatige inzet voor andere mensen.

Een overeenkomst is ook dat deze hulp weliswaar onbetaald is, maar niet gratis. Zowel mantelzorgers als vrijwilligers kunnen hun werk alleen doen als zij passende ondersteuning krijgen.

¹ zie Handreiking Signalelementen subsidieregelingen van AWBZ naar Wmo.

² J.M. Timmermans (red) (2003), Mantelzorg. Hulp door en aan mantelzorgers Den Haag: SCP.

³ Ministerie van VWS, Zorg nabij (2001), De mantelzorger in beeld (2005).

Naast overeenkomsten bestaan ook verschillen (zie voor checklist bijlage 1).

Mantelzorg

Mantelzorg is de term voor mensen die onbetaald zorgen voor een oudere, zieke of gehandicapte met wie zij een persoonlijke relatie hebben. Dat kan een dochter zijn die elke dag voor haar bejaarde ouders kookt, of iemand die de buurvrouw helpt met aankleden. Of een man die zijn aan multiple sclerose lijdende vrouw helpt met persoonlijke verzorging en regelt dat er aanpassingen in huis komen. Ook een schoolgaande tiener die vaak in het huishouden moet inspringen voor een manisch depressieve moeder past in deze reeks voorbeelden. Het gaat hier allemaal om onbetaalde zorg voor een naaste die méér is dan incidenteel een handje helpen. In beleid wordt de term mantelzorg doorgaans gereserveerd voor vormen van zorg die meer dan drie maanden duren en meer dan 8 uur per week in beslag nemen. De ervaring leert dat bij intensieve inzet het eigen leven van de mantelzorger in de knel dreigt te raken.

Mantelzorg wordt in beleid en bij de indicatiestelling voor AWBZ-zorg ook onderscheiden van de zogenaamde 'gebruikelijke zorg'. Dat is de zorg die mensen in een huishouding redelijkerwijs aan elkaar kunnen geven (CIZ Protocol Gebruikelijke Zorg).

Mantelzorg omvat allerlei vormen van zorg voor naasten zoals huishoudelijke hulp, verzorging en emotionele steun en het houden van (soms bijna permanent) toezicht. Zorgen voor een naaste gebeurt meestal uit liefde of plichtsgevoel. De vooraf bestaande persoonlijke band en morele plicht vormen een belangrijk verschil met vrijwilligerswerk.

Mantelzorg is meestal geen bewuste keuze. Men rolt erin en heeft vooraf geen idee hoe lang de zorg gaat duren. Ook als dit vele jaren is, houden de meeste mantelzorgers het vol tot de situatie onhoudbaar is en opname in een instelling onontkoombaar.

Vrijwillige inzet

Vrijwilligers maken veelal deel uit van een georganiseerd verband. Zij kiezen bewust voor een bepaalde taak. Ze vatten die weliswaar niet vrijblijvend op, maar kunnen er desgewenst wel mee stoppen.

Vrijwilligerswerk wordt verricht in de zorg, sportverenigingen, speeltuinen, scoutinggroepen, op het terrein van natuur, recreatie en cultuur. De Wmo gaat de Welzijnswet 1994 vervangen. Deze betreft onder meer de stimulering van al het vrijwilligerswerk en dit is binnen de Wmo niet anders.

In deze handreiking staat echter de ondersteuning van mantelzorgers centraal. Daarom gaat het hier niet om vrijwilligers in brede zin, maar om vrijwilligers in zorg en welzijn. Zij zijn bijvoorbeeld verbonden aan het Rode Kruis, Humanitas, de Zonnebloem of aan kerken, moskeeën of andere religieuze verbanden. Of zij zijn actief in de intensieve vrijwillige thuishulp, vriendendiensten, buddyzorg bij lidorganisaties van Mezzo, Landelijke Vereniging van mantelzorgers en vrijwilligerszorg.

Andere vormen van maatschappelijke inzet voor zorg en welzijn vormen een tussengebied tussen mantelzorg en het georganiseerd vrijwilligerswerk. Hierbij valt te denken aan burenhulp en kleinschalige burgerinitiatieven die gericht zijn op burgers met gezondheidsproblemen of handicaps. *Burenhulp* is een vorm van vrijwillige inzet waarbij het vaak gaat om spontane kortstondige hulp. Bij burenhulp is soms sprake van hechte sociale relaties tussen burenhulpverleners, van waaruit zij elkaar helpen. Andere keren is er slechts sprake van oppervlakkig contact, maar wordt er wel hulp geboden in tijden van ziekte en nood. Het gevoel van morele plicht tot hulp is minder groot dan bij mantelzorgers, maar – bij aanvang – soms sterker dan bij vrijwilligers. Meestal is burenhulp ongeorganiseerd en wordt dan tot mantelzorg gerekend. Soms gaat het om kleine groepjes burenhulpverleners die onderlinge afspraken maken om elkaar bij te staan zoals het 'noaberschap' in Groningen, Drenthe en de Achterhoek. Als sociale netwerken in de buurt worden opgezet onder leiding van een beroepskracht sluit het meer aan bij vrijwilligerswerk.

Kleinschalige burgerinitiatieven vinden bijvoorbeeld plaats in de vorm van projecten waarin jongeren en vitale ouderen diensten en ontmoetingsmogelijkheden aanbieden aan kwetsbare medeburgers. Een ander potentieel aan maatschappelijke inzet valt te mobiliseren via *werknemersvrijwilligerswerk*. Werknemers gaan bijvoorbeeld een dag op stap met bewoners van een zorgcentrum. Naar schatting van het SCP (2001) is ongeveer 3 tot 4% van de bevolking actief in de georganiseerde hulpverlening. De omvang van burenhulp is vanwege het veelal ongeorganiseerde karakter en onduidelijkheid waar het bij hoort niet weer te geven.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgondersteuning is een verzamelterm voor voorzieningen en diensten die de draagkracht van mantelzorgers vergroten of de draaglast verlichten.⁴ Er zijn zorginhoudelijke, humane en economische argumenten voor. Mantelzorgondersteuning draagt op zorginhoudelijk niveau bij aan een doelmatige, efficiënte en kwalitatief goede zorg. Humane redenen zijn onder meer dat mantelzorgers zo goed mogelijk in staat moeten zijn om hun taken te verrichten zonder overbelast te raken en de mogelijkheid moeten hebben om een leven op te bouwen naast de zorgverlening. Economische motieven hebben betrekking op de mate waarin mantelzorgers deel kunnen blijven nemen aan arbeid, scholing en vrijwilligerswerk, en op de mate waarin zij de doelmatigheid van de zorg vergroten.

Vanuit het perspectief van de cliënt is mantelzorgondersteuning eveneens van belang. Het voorkomt de kans op een (langdurig) rolconflict, dominantie van de mantelzorger of de cliënt. Ondersteuning kan dergelijke spanningen verminderen en waarborgt op de langere termijn de kwaliteit van de relatie. Vanuit deze visie vormen mantelzorgers een doelgroep met eigen vragen en behoeften, waarvoor deels een apart aanbod nodig is. De belangen van de cliënt en de mantelzorger lopen immers niet altijd parallel.

Diverse zorg- en welzijnsorganisaties verlenen vaak naast hulp aan cliënten ook vormen van specifiek op mantelzorgers gerichte ondersteuning. Een deel van de vrijwillige inzet is daar eveneens op gericht. Deze inzet duiden we aan als *directe mantelzorgondersteuning*. Respijtzorg, de tijdelijke overname van zorg met het doel om de mantelzorger even vrijaf te geven, is een voorbeeld van directe mantelzorgondersteuning. Het kan hierbij gaan om oppas thuis, dagopvang in een verzorgings- of verpleeghuis, een logeerkamer of een zorgboerderij. Respijtzorg kan gegeven worden door beroepskrachten vanuit de AWBZ, of door vrijwilligers. Gemeenten hebben een taak in de toeleiding naar respijtzorg, en in de stimulering van het vrijwillige respijtaanbod.

Ook steunpunten mantelzorg zijn een voorbeeld van directe mantelzorgondersteuning. Zij zijn specialist in het geven van informatie en advies en emotionele steun aan mantelzorgers. Ze brengen kennis over mantelzorg in bij zorg en welzijnsinstellingen en vervullen een doorverwijzende of bemiddelende rol. Daarnaast zijn er voorzieningen die primair gericht zijn op de zorgvrager, maar ook een verlichting van de taken van mantelzorger betekenen. Voorbeelden zijn huishoudelijke hulp of een maaltijdvoorziening als Tafeltje Dekje.

Mantelzorgondersteuning kan plaatsvinden op individueel of collectief niveau. Individueel is bijvoorbeeld de persoonlijke informatie advies en begeleiding van mantelzorgers. Collectieve steun is gericht op groepen mantelzorgers en op het ondersteunen van mantelzorgers bij de behartiging van hun belangen in het beleid van zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten.

⁴ F. Tjadens en M. Duijnste (1999) visie op mantelzorgondersteuning. Utrecht: NIZW

1.3 Raakvlakken met andere prestatievelden en beleidsterreinen

De taak van mantelzorgondersteuning is niet beperkt tot het prestatieveld ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers, maar vraagt om een brede blik. De in prestatieveld 1 benoemde taak om de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen wijken en buurten te bevorderen heeft bijvoorbeeld een duidelijk raakvlak met de verschillende vormen van informele zorg. Een omgeving waarin mensen elkaar ontmoeten en op elkaar betrokken zijn is immers een goede voedingsbodem voor onderlinge hulprelaties. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning (prestatieveld 3) is een breed terrein, dat zich ook uitstrekt tot mantelzorgers en vrijwilligers. De Wmo biedt de kans om inspanningen voor deze prestatievelden op creatieve wijze te combineren. Bij de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers is het van belang om raakvlakken met andere prestatievelden te zoeken en menskracht en middelen te bundelen. Vanwege de vereiste brede blik zullen in deze handreiking niet alleen aanpalende prestatievelden ter sprake komen, maar ook ander beleid of maatregelen die van belang zijn om mantelzorgondersteuning vorm te geven zoals de Wet Werk en Bijstand (WWB) en sommige AWBZ-voorzieningen zoals respijtzorg gegeven door beroepskrachten.

1.4 Leeswijzer

Deze handreiking is als volgt opgezet.

Hoofdstuk 2 gaat over de voornaamste ondersteuningvragen van mantelzorgers en groepen mantelzorgers die speciale aandacht vragen.

Hoofdstuk 3 belicht het bestaande aanbod aan mantelzorgondersteuning met behulp van het Vliegwielt mantelzorgondersteuning. Dit instrument kan helpen om zicht te krijgen op de verschillende mogelijke ondersteuningvormen en op de daarbij betrokken of nog te betrekken partijen.

De daarop volgende hoofdstukken zijn gewijd aan de in het Vliegwielt onderscheiden vormen van mantelzorgondersteuning:

- informatie, advies, emotionele en educatieve steun (hoofdstuk 4);
- praktische hulp (huishoudelijke hulp en hand- en spandiensten) en respijtzorg (hoofdstuk 5);
- materiële en financiële steun (hoofdstuk 6);
- voorwaarden voor de combinatie van arbeid en zorg (hoofdstuk 7);
- inspraak in gemeentelijk mantelzorg- en vrijwilligersbeleid (hoofdstuk 8);
- samenhang in het mantelzorgondersteuningsbeleid en de organisatie daarvan (hoofdstuk 9).

Gemeenten verschillen van elkaar in hun visie op mantelzorgondersteuning en het stadium van hun beleid op dit terrein. Voor sommige ligt het voor de hand om met de meer om beleidsvisie draaiende hoofdstukken 8 en 9 te beginnen. Voor andere vormen de praktische uitvoeringskwesties in de hoofdstukken 4 tot en met 6 een goed startpunt.

2 Ondersteuningsvragen van mantelzorgers

2.1 Mantelzorgers in beeld⁵

Landelijke kerngegevens bieden een globaal inzicht in mantelzorg. Beleid is gericht op de meer intensieve en langdurige vormen van mantelzorg. Als we uitgaan van de 2.4 miljoen mantelzorgers boven de 18 jaar die langdurig (meer dan 3 maanden) en/of intensief (meer dan 8 uur per week) zorgen zijn er:

Op elke 10.000 inwoners in een gemeente gemiddeld:

- 1900 mantelzorgers boven de 18 jaar;
- 931 (49%) tussen de 35 en 65 jaar;
- 380 (20%) geven hulp binnen de eigen huishouding, 266 (14%) helpen de partner;
- 1520 (80%) zorgen voor iemand buiten hun eigen huishouding, 44% zorgt voor een bejaarde ouderen 12% voor een vriend;
- 1102 zijn vrouw (58%). Mannen verzorgen meestal hun partner, terwijl vrouwen ook de zorg voor hun (schoon)ouders of gehandicapte kinderen op zich nemen. Mannen bieden gemiddeld gezien vaker hulp op het praktische vlak (administratie, klussen). Vrouwen zijn actiever op het gebied van huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging begeleiding en toezicht, taken die weinig uitstel dulden en daarom lastiger met arbeid te combineren zijn;
- 152 (8%) voelen zich zwaar- of overbelast. Zij hebben last van stressklachten zoals een gevoel van gejaagdheid, concentratie- en slaapproblemen en verminderde eetlust. Vooral degenen die langdurig en intensief voor hun partner zorgen behoren tot de meest zwaar belaste mantelzorgers. Toch vertonen ook mensen die minder uren zorgen soms spanningsklachten. Aan belasting zit ook een subjectieve kant;
- 1250 (ongeveer tweederde) combineren de zorg met betaald werk. Degenen die werken bieden wel minder uren steun dan de mensen zonder betaald werk.

De afgelopen jaren is het aandeel ouderen onder de mantelzorgers gestegen, evenals het aandeel werkende mantelzorgers.⁶ Tegelijkertijd is het beleid van de landelijke overheid gericht op een substantiële verhoging van de arbeidsparticipatie van vrouwen en oudere werknemers vanaf 55 jaar. Dit betekent dat maatregelen om de combinatie van arbeid en mantelzorg te vergemakkelijken aan belang winnen.

2.2 Ondersteuningsvragen gevarieerd

Ondersteuningsvragen van mantelzorgers liggen op het snijvlak van wonen, welzijn zorg en arbeid:

- *Onbekendheid met voorzieningen en drempelvrees*

Nog steeds herkennen veel verzorgers zich niet in de term mantelzorg. Daardoor zijn zij vaak pas in een laat stadium gericht op zoek naar steun. Als ze uiteindelijk hulp zoeken, hebben zij dikwijls moeite de weg te vinden in de lappendeken van voorzieningen. Veel mantelzorgers hebben last van drempelvrees, bijvoorbeeld omdat de verzorgde alleen hulp van de mantelzorger wenst of zichzelf moeilijk zorg uit handen kunnen geven. Beroepskrachten en vrijwilligers moeten hen de weg kunnen wijzen,

⁵ Omrekening op basis van A.H. de Boer ea. (2003), Mantelzorg in getallen. Den Haag:SCP.

⁶ A. De Boer (red) (2005), Kijk op informele zorg. Den Haag: SCP.

over de drempel helpen en zoveel mogelijk regelwerk uit handen nemen. Goede (telefonische, digitale en fysieke) bereikbaarheid van instellingen is een voorwaarde.

- *Coördinatie en regelwerk*

Mantelzorgers verrichten veel regelwerk. Zij bellen instanties, doen aanvragen voor voorzieningen, hulpmiddelen en woningaanpassingen, gaan mee op ziekenhuisbezoek en zorgen voor de afstemming van verschillende vormen van hulp en zorg op elkaar. Als mantelzorgers van het kastje naar de muur gestuurd worden, vormt dit een bron van ergernis en spanning. Zij zijn gebaat bij samenhang in voorzieningen en diensten en samenwerking tussen instellingen. Deze zijn idealiter goed op de hoogte van elkaars mogelijkheden en bereid naar elkaar door te verwijzen.

- *Sociaal-emotionele problemen en hantering van ziekte en beperkingen*

Veel mantelzorgers hebben moeite met verschuivingen in rollen en de afhankelijkheidsbalans. Een volwassen kind kan een dementerende moeder nauwelijks meer als ouder zien als deze steeds meer tot kind wordt. Volwassen kinderen en hun ouders hebben moeite met nieuwe vormen van intimiteit zoals hulp bij de toiletgang. Kinderen zijn het soms onderling oneens over de keuze tussen verzorging van de zieke of opname in een verpleeghuis. Als gevolg van een chronische ziekte of handicap kunnen veranderingen in partnerrelaties ontstaan. Gesprekken met een deskundige of contact met lotgenoten kunnen bijdragen aan acceptatie. Veel mantelzorgers hebben behoefte aan kennis over ziektebeelden en vaardigheden in de verzorging of betere hantering van de ziekte en beperkingen van de zorgvrager.

- *Overbelasting en isolement*

Degenen die langdurende en intensieve zorg verlenen hebben moeite met de omvang en zwaarte van hun takenpakket. De voortdurende beschikbaarheid en gebondenheid aan huis brengt hen in een isolement. Zij hebben behoefte aan praktische ondersteuning (voorbeeld bij het huishouden of verzorgende taken) en aan respijtzorg.

- *Combinatie met werk*

Werk fungeert in zware en langdurige mantelzorgsituaties vaak als afleiding van de zorg en als uitlaatklep. Maar die positieve ervaring kan omslaan in overbelasting, want mantelzorgers realiseren de combinatie van werk en zorg vooral op eigen kracht. Ze zijn vaak niet goed op de hoogte van verlofregelingen. Of zij hebben de neiging eerst vrije dagen en vakantie op te nemen om de werkgever en collega's niet tot last te zijn. De categorie mantelzorgers die langdurige intensieve zorg biedt, heeft enerzijds behoefte aan verlof om wisselingen in het ziektepatroon op te vangen. Anderzijds zijn zij gebaat bij flexibele werktijden, mogelijkheden om thuis te werken of aanpassing van hun takenpakket. Verruiming van openingstijden van voorzieningen en thuiszorg afgestemd op hun werktijden staan ook hoog op hun wensenlijst. Als werkende mantelzorgers een gezin hebben kan ook extra kinderopvang nodig zijn.

- *Randvoorwaarden bij mantelzorgtaken*

Hulpmiddelen zijn in eerste instantie bedoeld voor de zorgvrager, maar mantelzorgers zijn dikwijls (mede)gebruiker. Zij wensen dat er rekening gehouden wordt met hun (on)mogelijkheden. Een groot deel van de mantelzorgers (80%) zorgt voor iemand buiten het eigen huishouden, meestal voor een ouder. Technische hulpmiddelen zoals een alarmsysteem of domotica kunnen bijdragen bij aan de gemoedsrust van de mantelzorgers op afstand. Als er steeds meer zorg en toezicht nodig is willen sommige mantelzorgers hun ouder tijdelijk in huis nemen, of in hun ouders in de buurt hebben in een nabij gelegen seniorenwoning of verzorgingshuis.

- *Financiële problemen*

Eenderde van de intensieve zorgverleners onder de 65 jaar loopt inkomen mis, bij elkaar 1,3 miljard euro. Het betreft extra kosten die voortkomen uit het zelf zorgen. Een kleine groep met een laag inkomen (circa 7%) komt financieel in de knel door mantelzorg en heeft behoefte aan een financiële tegemoetkoming.

- *Inspraak*

Mantelzorgers denken niet snel in termen als belangenbehartiging of inspraak, maar verlangen wel erkenning van hun ervaringsdeskundigheid. Ze willen serieus genomen worden door hulpverleners en beleidsmakers. Ook hechten ze eraan collectief hun stem laten horen. Omdat zij door hun taken weinig tijd hebben en vaak aan huis gebonden zijn vraagt dit om de nodige ondersteuning en vormen van raadpleging die aansluiten op hun mogelijkheden.

Samengevat hebben mantelzorgers ondersteuningsvragen op de volgende terreinen:

- informatie, advies, emotionele en educatieve steun;
- praktische hulp (huishoudelijke hulp en hand- en spandiensten) en respijtzorg;
- materiële steun (huisvesting, hulpmiddelen);
- financiële steun;
- combinatie van mantelzorg met betaald werk;
- inspraak op het niveau van zorgrelaties en beleid;
- samenhang tussen voorzieningen en samenwerking tussen instellingen.

2.3 Aandacht voor specifieke groepen

Achter de term mantelzorg schuilt een diversiteit aan zorgsituaties. De volgende voorbeelden laten zien dat hun voornaamste ondersteuningsvragen een grote variatie vertonen:

- vijf en zeventigplussers die bijna volcontinu voor hun partner zorgen, dreigen uitgeput te raken, mede omdat zij zelf vaak gezondheidsproblemen hebben. Zij zijn gebaat bij praktische hulp en momenten vrijaf van de zorg;
- werkende mantelzorgers met een stervende partner willen meestal zo veel mogelijk tijd met hun dierbare doorbrengen en hebben behoefte aan langdurend zorgverlof;
- werkende mantelzorgers die zorgen voor een partner of kind met een chronische ziekte of handicap zijn gebaat bij flexibele werktijden en thuiszorg die aansluit op hun werktijden. Als er sprake is van een grillig ziektepatroon willen ze zo nu en dan kortdurend zorgverlof op kunnen nemen;
- ouders van gehandicapte kinderen hebben vaak behoefte aan hulp bij het huishouden om energie over te houden voor de ontwikkeling en opvoeding van hun kind. Voor hen is de mogelijkheid tot uitruil van persoonlijke verzorging en hulp bij het huishouden van groot belang;
- partners en ouders van psychiatrische patiënten willen betrokken worden bij de behandeling. Ze hebben behoefte aan informatie over het ziektebeeld en cursussen over omgangsvormen gericht op bijvoorbeeld schizofrenie of een borderline stoornis (psycho-educatie). Zij hebben dikwijls last van onbegrip bij beroepskrachten en de naaste omgeving omdat de consequenties van psychiatrisch ziektebeeld nauwelijks zichtbaar zijn;
- allochtone mantelzorgers lossen vaak de zorg in eigen kring op en zijn onbekend met het zorgaanbod. Uitbesteding van zorg voor ouderen is moeilijk bespreekbaar in sommige culturen en het bestaande aanbod sluit niet altijd aan. Het kost extra inspanning om deze doelgroep te bereiken en voor bij hun cultuur passende hulp te zorgen.

- jonge mantelzorgers lopen het gevaar dat hun opleiding en persoonlijke ontwikkeling in de knel komt. De benadering van de leeftijdsgroep onder de 20 jaar vraagt om aansluiting bij hun leefstijl en communicatiemiddelen. (Voorbeelden van methoden om jonge mantelzorgers en allochtone mantelzorgers te bereiken en te ondersteunen zijn te vinden in bijlage 2).

Risicogroepen en preventie

De mantelzorgers die langdurige en intensieve zorg verlenen (langer dan drie maanden én meer dan acht uur per week) vormen een risicogroep die sociale, fysieke of emotionele problemen kan krijgen en gevaar loopt om in een sociaal isolement raken. Mensen die langdurig voor een partner zorgen, werkende mantelzorgers en allochtone mantelzorgers lopen vaak extra risico overbelast te raken. Sommige problemen komen voor onder alle mantelzorgers, ook degenen die korte tijd of minder intensief zorgen. Andere treden vooral op bij de risicogroep die langdurig en intensief zorgt. Een grotere groep mantelzorgers heeft (vooral nog) minder zware problemen, maar dat wil niet zeggen dat zij het wel alleen af kunnen. Goede randvoorwaarden om mantelzorgtaken uit te voeren en gerichte aandacht en ondersteuning in een vroegtijdig stadium kunnen overbelasting voorkomen. De diversiteit aan ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers vraagt om een gevarieerd en samenhangend ondersteuningaanbod.

3 Vraag en aanbod van mantelzorg- ondersteuning

3.1 Inzicht in lokale vragen

Diepgaand onderzoek naar de lokale ondersteuningsvraag van mantelzorgers is niet altijd nodig. Globaal zicht daarop is te krijgen via een vertaling van landelijke gegevens naar de plaatselijke situatie. Omrekening is mogelijk met behulp van het Ramingsmodel mantelzorg.⁷

Hoe de aard van de vraag er precies uit ziet hangt af van de 'couleur locale'. Zijn er bijvoorbeeld meer ouderen dan gemiddeld binnen de gemeentegrenzen, of meer allochtone mantelzorgers? Zijn er veranderingen te verwachten in de nabije toekomst?

Demografische gegevens kunnen aangevuld worden met kwalitatieve informatie, te verkrijgen via:

- *Mantelzorgpanels*

In Zuid-Holland wordt veel gewerkt met een mantelzorgpanel. Een vaste groep mantelzorgers krijgt regelmatig een aantal vragen voorgelegd rond een bepaald thema voorgelegd, bijvoorbeeld respijtzorg.

- *De gezondheidsenquête of stadspeilingen*

In de vierjaarlijkse gezondheidsenquête van de GGD of stadspeilingen kunnen vragen opgenomen worden over mantelzorg en ondersteuningsbehoeften. Daarnaast zijn er op reguliere of incidentele basis ook andere gemeentelijke diensten (jeugd, welzijn, onderwijs, huisvesting) die enquêtes afnemen om zicht te krijgen op vragen en aanbod.

- *Hulpverleners*

Huisartsen, maatschappelijk werkers, ouderenadviseurs werknemers van de thuiszorg, hulpverleners van de RIAGG, medewerkers van MEE en van steunpunten mantelzorg zijn informanten om vragen en problemen van mantelzorgers te signaleren. Sommige gemeenten beleggen zorgconferenties met sleutelpersonen op het terrein van zorg, wonen en welzijn om de problemen rond mantelzorg in kaart te brengen en gezamenlijk oplossingen te bedenken.

- *Belangenorganisaties*

Belangenorganisaties kunnen signalen van hun achterban doorspelen. Regioconsulenten van Mezzo hebben inzicht in de ondersteuningsvragen van mantelzorgers in de regio en in hun behoeften aan inspraakmogelijkheden. Dit geldt ook voor regionale mantelzorgplatforms, regionale of lokale mantelzorgverenigingen, regionale patiënten- en consumentenplatforms (RPCP's) en organisaties van ouderen, chronisch zieken en gehandicapten.

3.2 Inzicht in het lokale aanbod:

Vliegwiel Mantelzorgondersteuning

Bijna alle gemeenten doen al aan enige vorm van mantelzorgondersteuning, maar benoemen dit vaak nog niet als zodanig. Het Vliegwiel Mantelzorgondersteuning is een instrument dat helpt om het aanbod op lokaal (of intergemeentelijk) niveau tegen het licht te houden. Het brengt in een notendop het gevarieerde pakket van voorwaarden en voorzieningen in beeld dat een antwoord biedt op de in het vorige hoofdstuk beschreven ondersteuningsvragen. Het laat ook zien welke partijen de verantwoordelijkheid (kunnen) nemen en delen om een optimaal ondersteuningsaanbod te creëren.

⁷ L.van Waveren (2006), Naar een ramingsmodel mantelzorg en mantelzorgondersteuning. Voorburg: Tympaaninstituut.

De vorm van een vliegwiel is gekozen omdat de kosten van mantelzorgondersteuning geringer zijn dan de kosten van de professionele voorzieningen die nodig zijn als de mantelzorg wegvalt. Relatief bescheiden investeringen houden de motor van de mantelzorg draaiende. Aan de hand van het model kan men snel een compleet beeld verkrijgen van de elementen van mantelzorgondersteuning, met voorbeelden toegelicht.

Het instrument kan op drie manieren gebruikt worden, die als achtereenvolgende stappen kunnen dienen:

- *Als attenderend instrument*

Het Vliegwiel maakt aanschouwelijk welk ondersteuningspakket idealiter aanwezig is. Gemeenten kunnen nagaan welke concrete voorzieningen in hun gemeente een functie vervullen die overeenkomt met een van de ondersteuningsvormen die zijn afgebeeld in het Vliegwiel. Zo wordt het mogelijk om in gemeentelijk of intergemeentelijk verband in een gemeenschappelijke taal over uiteenlopende voorzieningen en diensten in het kader van mantelzorgondersteuning te spreken.

- *Als checklist*

Met behulp van de ordening van het Vliegwiel is het mogelijk in grote lijnen het bestaande aanbod, inclusief mantelzorgondersteuning door vrijwilligers, in kaart te brengen. Sommige gemeenten doen een uitgebreide inventarisatie, anderen volstaan met een quick scan.⁸ Een motief om te kiezen voor een uitgebreid onderzoek kan zijn dat dit helpt om draagvlak voor mantelzorgondersteuning te krijgen als dit nog niet aanwezig is bij de gemeenteraad of instellingen in de gemeente.

Zichtbaar wordt op welke gebieden een bepaalde gemeente (of samenwerkende gemeenten in een regio) een aanbod heeft, en op welke terreinen blinde vlekken zijn. De inventarisatie laat ook zien welke partijen al betrokken zijn bij mantelzorgondersteuning en welke partijen er nog bij betrokken kunnen worden.

- *Voor het vaststellen van prioriteiten*

Door de combinatie van gegevens over de lokale vraag en de inventarisatie van het bestaande aanbod en betrokken partijen komen de sterke en zwakke kanten op het terrein van mantelzorgondersteuning aan het licht. Nu kan er politiek debat gevoerd worden over een beleidsvisie op mantelzorgondersteuning en prioriteiten.

Het bepalen van doelen en prioriteiten in de mantelzorgondersteuning kan op pragmatische wijze gebeuren door te kijken naar zwakke en sterke kanten in het aanwezige aanbod in relatie tot de vraag (ontwikkeling). De keuze om (eerst) op informatie en advies in te zetten kan heel praktisch zijn omdat men zo tegelijkertijd ook aan prestatieveld 3 werkt. Ook voorbouwen op een sterke kant, bijvoorbeeld een groot vrijwilligersbestand of een goed functionerend steunpunt mantelzorg kunnen keuzes zijn waarmee snel zichtbare resultaten worden geboekt.

Een andere mogelijkheid is vertrekken vanuit een bepaalde visie op de doelen van mantelzorgondersteuning. Zo worden in de GGD Nota ter voorbereiding van het mantelzorgbeleid in Rotterdam voorgesteld om voor twee verantwoordelijke wethouders voor mantelzorgondersteuning te kiezen. De wethouder van Zorg en Welzijn vanwege het beleidsdoel preventie van overbelasting en de wethouder Sociale zaken vanwege het beleidsdoel bevordering van participatie van mantelzorgers. In deze visie is het vergemakkelijken van de combinatie van mantelzorg en arbeid een belangrijk onderdeel van lokale mantelzorgondersteuning, ook al liggen een deel van de voorwaarden op dit terrein zoals verlofregelingen en flexibele werktijden voor een groot deel bij de landelijke overheid en werkgevers.

⁸ zie voor voorbeelden www.invoeringwmo.nl.

De beleidsvisie bepaalt ook of mantelzorgondersteuning bij de invulling van meer algemeen geformuleerde verplichtingen op het netvlies staat. Zo kan een meer of minder vergaande interpretatie van de compensatieplicht (de plicht om mensen met een ziekte of handicap te compenseren zodat zij deel kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer) consequenties hebben voor het takenpakket van mantelzorgers.

4. Informatie, advies, emotionele en educatieve steun

4.1 Verschillende informatiebronnen

Het lokale loket

Mantelzorgers komen vaak in aanraking met een lokaal loket op zoek naar voorzieningen voor degene voor wie zij zorgen. De gemeente heeft in het kader van de Wmo de taak om al haar burgers de weg te wijzen naar voorzieningen. Gezien die taakstelling is het vanzelfsprekend dat medewerkers in het loket mantelzorgers ook op ondersteuningsmogelijkheden voor henzelf wijzen.

Een gegeven is dat tal van instellingen binnen een gemeente al een informatie- en adviesfunctie vervullen. Die heeft vooral betrekking op hun eigen aanbod, maar fungeert soms ook als wegwijzer naar andere voorzieningen. De vraag is hoe deze informatiestromen zich verhouden tot elkaar en tot een bestaand of nog op te zetten lokaal loket. Is er sprake van een hinderlijke overlap of is het bestaan van diverse informatiebronnen functioneel? Mensen die voor een naaste zorgen herkennen zich moeilijk in de term mantelzorg en hebben vaak moeite om hulp te vragen en te accepteren (zie hoofdstuk 2). Daarom valt er veel voor te zeggen dat zij ook op tal van andere plekken en door verschillende vertrouwde personen en instanties geattendeerd worden op ondersteuningsmogelijkheden:

Hulpverleners en instellingen

Huisartsen, maatschappelijk werkers, ouderenadviseurs werknemers van de thuiszorg, hulpverleners van de RIAGG, medewerkers van MEE en van steunpunten mantelzorg en medewerkers van Alzheimercafé's zijn vaak de eersten die met mantelzorgers in aanraking komen. Ook woonzorgcentra die zorg en welzijnsfuncties vervullen voor ouderen in de wijk die nog thuis wonen kunnen een laagdrempelige en vertrouwde bron van informatie zijn.

Al deze hulpverleners kunnen mantelzorgers rechtstreeks aanspreken en ondersteuningsmogelijkheden zoals respijtzorg onder hun aandacht brengen. Mantelzorgers hebben vaak een 'deskundig oordeel' van een beroepskracht nodig om de zorgvrager zover te krijgen dat hij naar dagopvang of andere voorziening gaat. Ze hebben er ook behoefte aan om de respijtzorg te verantwoorden voor henzelf en voor de naaste omgeving.

Folders

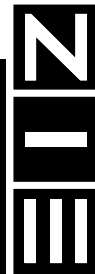
Op verschillende plekken in de gemeente zijn informatiepunten waar rekken met folders over uiteenlopende onderwerpen staan, bijvoorbeeld in het stadhuis, bibliotheek, apotheek, thuiszorginstellingen, woonzorgcentra en bij de GGD. Hier kunnen algemene folders met informatie voor mantelzorgers van Mezzo, patiëntenorganisaties, of zorg- en welzijnsvoorzieningen een plek krijgen. Voor algemene bewustwording van mantelzorg kan de gemeente gebruik maken van bestaande folders, brochures en websites van Mezzo. Mezzo beschikt over informatie over mantelzorgplatforms en lotgenotencontacten, Steunpunten Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp in de regio, respijtzorgvoorzieningen, digitale informatie over vergoedingen etc.

De mantelzorggids

De gemeente kan een specifieke gids laten maken met informatie en advies voor mantelzorgers en verspreiden via de informatiepunten, het lokale loket, huis-aan-huis, via hulpverleners of via een steunpunt mantelzorg.

Vliegwiel

Mantelzorgondersteuning



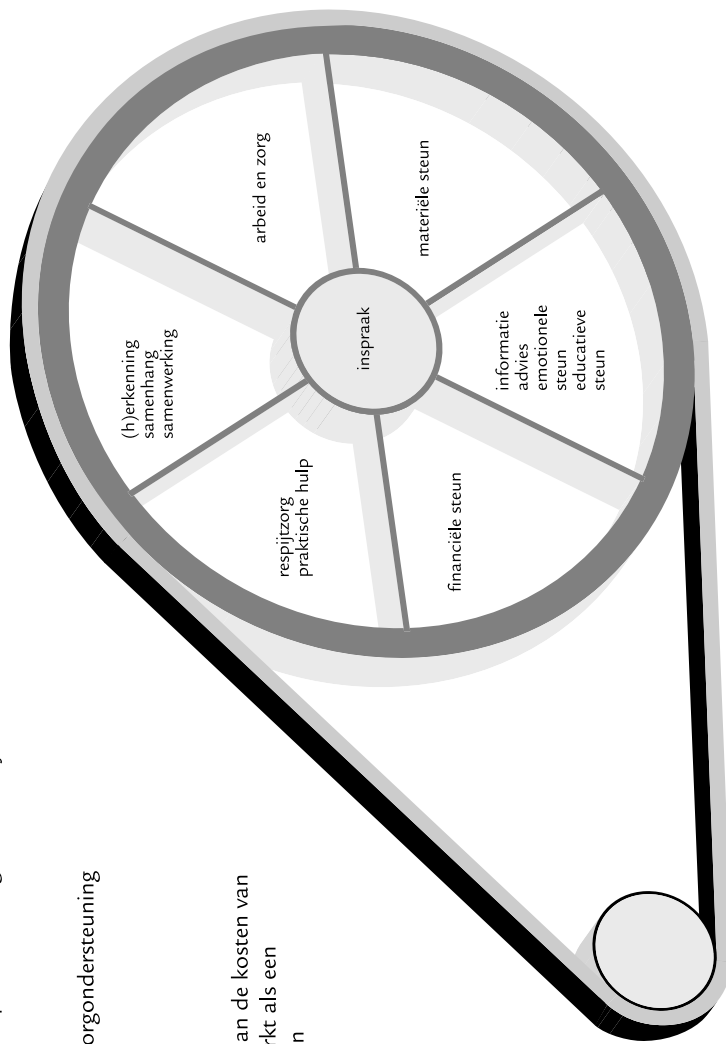
De maatschappij vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zorg in eigen kring. Mantelzorg is daarin van onschatbare waarde. Maar we moeten er energie in steken om mantelzorg mogelijk te blijven maken. Beleidsmakers, aanbieders en financiers moeten in beweging komen om een pakket van voorwaarden en voorzieningen ter ondersteuning van mantelzorg te realiseren. Dit pakket moet gevarieerd zijn en bestaan uit:

- inspraak
- informatie, advies, emotionele en educatieve steun
- (h)erkenning, samenhang en samenwerking in mantelzorgondersteuning
- respijtzorg, praktische hulp
- maatregelen voor de combinatie van arbeid en zorg
- financiële steun
- materiële steun

De kosten van mantelzorgondersteuning zijn aanzienlijk lager dan de kosten van formele zorg die nodig zou zijn als mantelzorg wegvalt. Het werkt als een vliegwiel: met relatief geringe investeringen in ondersteuning kan mantelzorg de grote betekenis voor de samenleving behouden.

mantelzorg is meer dan gebruikelijke zorg in eigen kring:

- een werkend echtpaar zorgt voor hun zoon met een verstandelijke beperking
- een 16-jarig meisje neemt veel zorg op zich voor haar moeder die een psychiatrische aandoening heeft
- een gepensioneerde man zorgt voor zijn ernstig zieke buurvrouw
- een moeder van opgroeiende kinderen zorgt voor haar dementerende vader



Integraal beleid

Mantelzorgbeleid maakt deel uit van veel andere beleidsgebieden:

- zorg
- wonen
- welzijn
- arbeid en inkomen
- emancipatie
- onderwijs

Mantelzorgondersteuning is een gedeelde verantwoordelijkheid van diverse partijen:

- overheden (lokaal, provinciaal, nationaal)
- aanbieders zorg en welzijn (breed scala)
- financiers
- indicatiestellers
- werkgevers
- opleiders
- belangenbehartigers

Deze partijen/actoren moeten het pakket mantelzorgondersteuning in samenhang realiseren, in de vorm van:

- beleid
- maatregelen
- voorwaarden
- richtlijnen
- voorzieningen
- instrumenten enzovoort

Alle actoren spelen ook een rol bij het informeren en bewustmaken van:

- burgers in het algemeen
- mantelzorgers in het bijzonder
- betrokken beleidsmakers, hulpverleners en andere deskundigen

inspraak	inspraak	inspraak
informatie, advies, emotionele steun, educatieve steun	de stem en belangen van mantelzorgers voor het voetlicht brengen mantelzorgers, Mezzo, regionale mantelzorgplatforms, steunpunten mantelzorg, patiëntenorganisaties, nationale, provinciale en lokale overheden hoe? b.v. inspraak, raadpleging, enquête, publiciteit	wat? wie? hoe?
respijtzorg, praktische hulp	mantelzorgers en zorgvragers bewustmaken van het belang van en informeren over mogelijkheden van mantelzorgondersteuning en bieden emotionele en educatieve steun Mezzo, steunpunten mantelzorg/informele zorg, patiënten-/cliëntenorganisaties, gemeenten, zorg-/hulpverleners (huisarts, maatschappelijk werk, consulenten-RIAGG, -MIEE, -ouderen) hoe? b.v. Mantelzorglijn, lotgenotencontact, educatie, recreatie, gidsen, folders, websites, informatieloket	wat? wie? hoe?
arbeid en zorg	tijdelijke overname van mantelzorg (respijtzorg) en praktische dienstverlening professionele en vrijwillige aanbieders van zorg en welzijn, gemeenten, steunpunten mantelzorg, indicatieorganen, zorgverzekeraars hoe? b.v. logeerhuis, ontmoetingscentrum, oppas thuis, noodopvang, vrijwillige palliatieve thuiszorg, welzijnsdiensten, huishoudelijke hulp, klussendienst, maaltijdservice, boodschappen dienst	wat? wie? hoe?
financiële steun	voorwaarden en maatregelen om arbeid en zorg te combineren rijk, gemeenten, werkgevers(organisaties), vakbonden, arbodiensten hoe? b.v. levensloopregeling, Wet werk en bijstand, CAO (verlofmogelijkheden, flexibele werktijden), bedrijfsgebonden regelingen, mantelzorgmakelaar, gemaksdiensten, voorlichting	wat? wie? hoe?
materiële steun	vergoedingen van kosten en compensatie van gedeelde inkomsten in verband met het verlenen van mantelzorg rijk, gemeenten, zorgverzekeraars hoe? b.v. fiscale compensatie, persoonsgebonden budget, vergoeding van onkosten (telefoon, reis)	wat? wie? hoe?
(h)erkenning samenhang samenwerking	hulpmiddelen en randvoorwaarden bij mantelzorgtaken gemeenten, woningcorporaties, zorgorganisaties, zorgverzekeraars, researchers hoe? b.v. tillift, alarmering, domotica, e-zorg/camcare parkeervergunning, collectief vraagafhankelijk vervoer, mantelzorgwoning	wat? wie? hoe?
	(h)erkenning mantelzorg, samenhang in beleid, stimuleren samenwerking bij mantelzorgondersteuning gemeenten, vrijwillige hulpverlening, beroepsmatige hulpverlening, indicatieorganen hoe? b.v. gemeentelijk mantelzorgbeleid, netwerken mantelzorgondersteuning of WZW-netwerken	wat? wie? hoe?

Website

Digitale informatie biedt voordelen voor aan huis gebonden mantelzorgers, of werkende mantelzorgers. Zij kunnen zich vanuit huis vast oriënteren op ondersteuningsmogelijkheden. Veel gemeenten hebben een website voor het bieden van informatie en advies en beantwoorden van de meest gestelde vragen. Net zoals in de gemeentegids kunnen in het trefwoordenregister van de website de woorden mantelzorg en mantelzorgondersteuning als zoektermen gelden. Op die manier wordt de (be)zoeker als vanzelf naar die plekken op de site geleid met relevante informatie en advies. Een aparte pagina over mantelzorg met verwijzingen naar websites of andersoortige adresgegevens van organisaties en instanties die in de gemeente (en de regio of landelijk) werkzaam zijn op het gebied van mantelzorg (ondersteuning) vergroot de herkenbaarheid.

4.2 Keuzes rond het lokale loket

Breedte en diepte

De reikwijdte van een loket kan uiteenlopen. Keuzes betreffende de breedte van het loket hebben consequenties voor mantelzorgers.⁹ Het spaart tijd en energie als mantelzorgers bij een breed Wonen Welzijn en Zorg (WZW) loket terecht kunnen, of voor een nog breder scala aan problemen zoals schuldhulpverlening of terugkeer op de arbeidsmarkt na een periode van fulltime mantelzorg. Gemeenten hebben in het kader van de Wmo de taak om mantelzorgers toe te leiden naar respijtzorg. Niet alleen informatie over vrijwillige respijtzorg, maar ook over respijtvorzieningen die in het AWBZ-domein vallen (bijvoorbeeld logeerhuizen, dagopvang in verzorgings- of verpleeghuizen, professionele oppas thuis) zouden een plaats moeten krijgen in een breed loket.

De diepte van een loket heeft eveneens consequenties voor mantelzorgers. Beperking tot een folderloket betekent dat mantelzorgers veel zelf uit moeten zoeken en pas advies op maat krijgen als zij hebben uitgevonden welke aanbieders de zorgvrager en henzelf van dienst zouden kunnen zijn. In een loket dat voorziet in informatie en advies kunnen loketmedewerkers mantelzorgers doorverwijzen naar passende vormen van mantelzorgondersteuning. Als er aan het loket ook de bemiddeling naar voorzieningen en een toelatingstraject of indiciestelling plaatsvindt, is dit efficiënt voor de mantelzorgers.¹⁰ Cruciaal voor zorgvragers én mantelzorgers is dan de keuze voor toegangscriteria of indiciestelling en de afbakening van 'gebruikelijke zorg' en mantelzorg. Gemeenten hebben de keuze om het begrip 'gebruikelijke zorg' zoals in het protocol van CIZ te hanteren, de regels hieromtrent te versoepelen of aan te scherpen. Beslissingen hieromtrent hebben rechtstreeks invloed op de toegankelijkheid van dergelijke voorzieningen. In de modelverordening Wmo van de VNG is ervoor gekozen de regels rond gebruikelijke zorg te continueren.

De keuze voor een breed en diep loket biedt voordelen voor zorgvragers en mantelzorgers. Dit blijkt onder meer uit een onderzoek naar het ideale WZW-zorgloket van de gemeente Breda waarvoor 50 burgers en tal van deskundigen naar hun mening is gevraagd en geïntegreerd aandacht aan mantelzorg is besteed.¹¹

Verhouding 'front office' en 'back office'

De medewerkers van het loket kunnen de vragen van mantelzorgers beantwoorden en vormen daarmee de 'front office'. De daadwerkelijke ondersteuning is de taak van verschillende organisaties en instanties op het terrein van wonen, welzijn en zorg achter het loket, de 'back-office'. Ook een steunpunt mantelzorg en vrijwilligersorganisaties die zich (deels) bezig houden met mantelzorgondersteuning kunnen deel uitmaken van de 'back-office'.

⁹ Zie Handreiking Loketten.

¹⁰ Zie Handreiking Toegang tot de Wmo.

¹¹ Als ik het voor het zeggen had. Bredase burgers en andere deskundigen over het WZW-loket van de toekomst.

De verhouding tussen front-office en back-office kan verschillende vormen aannemen:

- *Mantelzorgkennis geïntegreerd in het loket*

Sommige gemeenten hanteren als uitgangspunt dat mantelzorgondersteuning een taak van diverse instellingen in de gemeente is en niet alleen van daar specifiek op gerichte instellingen zoals een steunpunt mantelzorg. Volgens deze visie moeten mantelzorgers zowel informatie ten behoeve van voor hun zieke familielid als die over steun voor henzelf bij het loket kunnen krijgen.

In de gemeente Wijchen is er bewust voor gekozen hbo-opgeleide medewerkers van het loket bij te scholen op het terrein van mantelzorg zodat zij in staat zijn te signaleren of mantelzorgers zelf een ondersteuningsvraag hebben. Zij doen ook huisbezoeken en waar nodig wordt een individueel ondersteuningsplan voor mantelzorgers opgesteld.¹²

De kans dat mantelzorgers tijdig op de hoogte raken van vormen van op henzelf gerichte steun neemt hierdoor toe. Deze keuze vraagt om een blijvende investering in het op peil houden van deskundigheid en vaardigheden op het terrein van mantelzorg(ondersteuning) van loketmedewerkers.

- *Spreekuur in het loket*

Een andere manier om informatie en advies aan mantelzorgers in het loket te integreren valt te zien in het zogenaamde Twents model. Het steunpunt mantelzorg verzorgt spreekuren binnen het loket. Mantelzorgers komen zo direct in aanraking met de instantie die gespecialiseerd is in mantelzorgondersteuning en hen ook een luisterend oor en emotionele steun kan bieden. Een voorwaarde is dan wel dat steunpunt beschikt over een substantiële formatie om frequente aanwezigheid in het loket om voldoende bereik van mantelzorgers te garanderen.¹³

- *Uitbesteding informatie en advies mantelzorgondersteuning aan specialist*

Een derde mogelijkheid is uitbesteding van informatie, advies en steun van mantelzorgers aan een daarin gespecialiseerde instantie. Dat kan een steunpunt mantelzorg zijn, of een Bureau Informele Zorg zoals in de gemeente Leiden. Daar is een bundeling van mantelzorgconsulenten, vrijwillige thuishulp, vriendendiensten en palliatieve terminale zorg ondergebracht bij een Bureau Informele Zorg van een thuiszorgorganisatie. Een dergelijk bureau kan ook aangehaakt worden bij een welzijnsorganisatie. Medewerkers van het lokale loket moeten wel enige mantelzorgdeskundigheid hebben om door te kunnen verwijzen naar de instantie waar mantelzorgers gespecialiseerde informatie, advies en praktische en emotionele steun kunnen krijgen. Een keerzijde van deze constructie is dat vooral de kwetsbare groepen zoals allochtone mantelzorgers vaak te maken hebben met een kluwen van problemen (financiën, werk, huisvesting), waarvan mantelzorg er maar één is. Zij zijn meer gebaat bij een bundeling van verschillende informatie- en adviesfuncties in één loket.

In alle gevallen kunnen onderlinge digitale verbindingen helpen om de informatie in de front-office en de back-office te laten circuleren zodat mantelzorgers niet steeds overal hetzelfde verhaal hoeven te vertellen. De onderlinge uitwisselbaarheid van digitale informatie verloopt alleen niet altijd soepel. Het project Digitaal begrepen van SRE Eindhoven is gericht op de ontwikkeling van een digitale communicatiestandaard voor de ketenpartners van front en back-office.¹⁴

Centraal-decentraal

Een loket kan centraal gevestigd zijn in een gemeentehuis of andere toegankelijke plaats zoals een Stichting Welzijn. Veel gemeenten houden er rekening mee dat mensen de informatievoorziening graag dicht in de buurt hebben en organiseren wijkloketten. Dit werkt drempelverlagend zeker voor

¹² Zie basisnotitie mantelzorg in de Wmo Gemeente Wijchen april 2006.

¹³ N. Dam (2004), Zorgloketten in Twente. Eindrapportage Modeltraject 'Cliëntinformatie en cliëntondersteuning'. Enschede: HHM.

¹⁴ www.invoeringwmo.nl.

kwetsbare groepen zoals laagopgeleiden en allochtone zorgvragers en hun mantelzorgers. Niet alleen fysieke nabijheid in de vertrouwde wijkomgeving, maar ook persoonlijke nabijheid kan een aandachtspunt zijn in sommige wijken. Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door ook allochtone loketmedewerkers aan te stellen.

Als mensen moeilijk naar een voorziening toe kunnen gaan, moet een loket zoveel mogelijk naar hen toe gebracht worden. Een mooi voorbeeld van die gedachte is een experiment om ouderen en hun mantelzorgers in een dunbevolkt plattelands gebied te bereiken en van informatie te voorzien.

Op de Zuid-Hollandse eilanden is met subsidie van de provincie Zuid-Holland en de gemeenten Brielle en Westvoorne een rijdend zorgloket gecreëerd in de vorm van een bus. De zogenaamde Colum-bus rijdt wekelijks door vijf kleine dorpskernen de hoofdstraat in. In de bus is een ouderenadviseur die de oudere bewoners van met raad en daad terzijde kan staan. Achter in de bus zijn plaatsen gereserveerd voor mantelzorgers zodat zij kunnen praten met vrijwilligers van de bus of de ouderenadviseur kunnen consulteren. De bus is voorzien van de technologie om de centrale computer van Welzijn Ouderen te raadplegen.

4.3 Emotionele en educatieve steun

Emotionele steun

Mantelzorgers hebben vaak niet genoeg aan informatie en advies alleen. Emotionele steun helpt hen bij het verwerken van emoties waar zij mee te maken kunnen krijgen als ze de zorg voor een ander op zich nemen. Er kunnen emoties naar boven komen, zoals verdriet, onmacht, angst, onzekerheid, kwaadheid, schaamte, eenzaamheid of schuld. Ook de aard van de ziekte of de beperking, de duur en de zwaarte van de zorg, de effecten op het gedrag van de hulpbehoevende, zijn aspecten die van invloed zijn op de manier waarop de mantelzorgers met haar of zijn gevoelens omgaat.

Emotionele steun kan verleend worden via telefonisch contact, persoonlijk 1 op 1 contact, groepsgewijs via lotgenotencontact, ondersteuningsgroepen of cursussen. Zowel vrienden, kennissen, burens als vrijwilligers en beroepskrachten kunnen de mantelzorgers emotioneel ondersteunen.

Verschillende instellingen in de 'back office' vervullen hierin vaak al een rol of zouden die taak op zich kunnen nemen. Steunpunten mantelzorg zijn de organisaties die in emotionele steun van een mantelzorgers zijn gespecialiseerd. Zij kunnen ook collectieve steun bieden door lotgenotencontact te organiseren. Vrijwilligers in de intensieve huishulp en in de terminale en palliatieve zorg zijn getraind om goed te luisteren en emotionele steun te geven aan zowel de zorgvrager als de mantelzorgers.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) begeleidt mensen in het kader van individuele hulpverlening bij complexe emotionele problematiek. Deze kan ook betrekking hebben op mantelzorg. Van belang is dit bij het AMW als bijzonder aandachtspunt mee te nemen en ook in het registratiesysteem vast te leggen. Het maatschappelijk werk kan via productieafspraken een specifieke opdracht meekrijgen bijvoorbeeld om een cursus te geven die mantelzorgers leert beter om te gaan met de problemen van het zorgen en de eigen grenzen te herkennen.

Kerken, moskeeën en andere religieuze instanties zijn gewend om geestelijke bijstand en hulp te bieden op het terrein van ziekte en zingeving. Gemeenten kunnen hen faciliteren om vrijwilligers in te zetten op mantelzorgondersteuning. Het is dan wel van belang een verbinding te leggen met het algemene vrijwillige aanbod. De Wmo pilotgemeente Ede heeft bijvoorbeeld alle 30 religieuze gemeenschappen inclusief de moskee om de tafel gekregen om een gezamenlijk aanbod te ontwikkelen.

Educatieve steun

Bij educatieve steun gaat het om het vergroten van de praktische kennis van de mantelzorgers over ziekte, zorg of het leren van technieken en vaardigheden. Veel mantelzorgtaken hebben te maken met het huishouden en de verzorging. Niet iedereen kan deze taken 'zomaar' op zich nemen. Het kan zinvol zijn een cursus te volgen of begeleiding te zoeken door een thuiszorgmedewerker. Te denken valt aan het aanleren van huishoudelijke verzorging, tiltechnieken, ziekenverzorging.

Educatieve steun kan ook gericht zijn op een betere hantering van de beperkingen van de zorgvrager op fysiek en psychisch gebied, en van de zorgsituatie, de combinatie van taken, het leggen van prioriteiten en het aangeven van grenzen. In de GGZ bestaat vaak een aanbod op het terrein van psycho-educatie waarin familieleden leren omgaan met mensen met schizofrenie, manische depressiviteit of een borderline stoornis.

5 Praktische steun en respijtzorg

5.1 Hulp bij het huishouden

Praktische steun bestaat uit huishoudelijke hulp en hand- en spandiensten. Deze vormen van hulp komen zowel ten goede aan zorgvragers en mantelzorgers, vooral als ze in hetzelfde huis wonen. Ook de taken van een mantelzorger 'op afstand' worden lichter als de zorgvrager naast goede medische en verpleegkundige zorg enige praktische ondersteuning krijgt.

In het Besluit Zorgaanspraken AWBZ is vastgelegd wat huishoudelijke verzorging inhoudt, en wie ervoor in aanmerking komt. Dit staat beschreven in het protocol Indicatiestelling voor huishoudelijke Verzorging van het CIZ. In het document gebruikelijke zorg is beschreven dat bij de indicatiestelling rekening wordt gehouden met de zorg die mensen elkaar gewoonlijk geven. Bij huishoudelijke hulp gaat het om taken als stof afnemen, afwassen, opruimen, ramen zemen, sanitair schoonmaken, was of kleding opbergen, bed opmaken, verzorgen van planten en huisdieren en het bereiden van maaltijden. Met de komst van de WMO krijgen gemeenten de verantwoordelijkheid voor het indiceren en (laten) verlenen van huishoudelijke zorg, binnen de Wmo aangeduid als hulp bij het huishouden. Persoonlijke verzorging blijft binnen de AWBZ.

Toelatingscriteria

Gemeenten kunnen de bestaande definitie van gebruikelijke zorg en de huidige toelatingscriteria voor huishoudelijke hulp uit de AWBZ overnemen, of zelf nieuwe criteria te formuleren. Als zij de bestaande definitie van gebruikelijke zorg overnemen van CIZ, zoals ook is gebeurd in de modelverordening Wmo van de VNG, is er aansluiting bij de AWBZ. Dit leidt tot eenduidige aanspraken op hulp. Dit kan van belang zijn met het oog op de uitruil van functies (hulp bij het huishouden in plaats van persoonlijke zorg) in het geval van ouders van gehandicapte kinderen.

De consequentie van een keuze voor strengere eisen aan gebruikelijke zorg is dat er meer neerkomt op schouders van mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen via inspraak en medezeggenschap proberen invloed uit te oefenen op het besluit op dit punt (zie hoofdstuk 8 over inspraak). Een volgend beslissingspunt is in hoeverre er bij de toelatingscriteria voor hulp bij het huishouden rekening wordt gehouden met de draaglast en draagkracht van individuele mantelzorgers. Draaglast is het totaal aan lasten en bij draagkracht gaat het om het vermogen van mantelzorgers om de lasten te hanteren. Aangezien dit per mantelzorger en per situatie kan verschillen, is er zicht nodig op deze verschillen. Dit kan worden overgelaten aan de organisatie die de indicatiestelling gaat verzorgen, maar er zijn wel richtlijnen nodig.

De gemeente Wijchen kiest ervoor de bestaande regels rond gebruikelijke zorg van CIZ te hanteren, maar uitzonderingen op de regel toe te staan in schrijnende gevallen. De gemeente heeft MEE de Gelderse Poort de opdracht gegeven tot een project dat gebaseerd is op de methode Sociale netwerkbenadering om de verhouding tussen draagkracht en draaglast vast te stellen en om criteria voor schrijnende situaties op te stellen.

Deskundigheid mantelzorg

Gemeenten kunnen ook uitmaken wat zij onder hulp bij het huishouden verstaan en in hoeverre deskundigheid op het gebied van mantelzorg daarbij een rol speelt. Sommige gemeenten kiezen voor medewerkers van de thuiszorg met een beroepsopleiding omdat zij van hen verwachten dat zij problemen van mantelzorgers kunnen signaleren, hen waar nodig verwijzen en dit terugkoppelen

naar hun instelling. Andere gemeenten willen uit kostenoverwegingen veel met alphahulpen (in dienst van de cliënt, niet van de thuiszorginstelling) die niet op dit terrein zijn geschoold. Weer andere gemeenten zoeken goedkope oplossingen voor hulp bij het huishouden zoals de schoonmaakbranche of overwegen een poule van vrijwilligers in te zetten voor kortstondige hulp bij het huishouden. Gemeenten kunnen stimuleren dat vrijwilligers enige deskundigheidsbevordering op het terrein van mantelzorg krijgen.

5.2 Hand- en spandiensten

Hand- en spandiensten bestaan onder meer uit maaltijdvoorziening, klussendienst, boodschappenservice en vervoer. Deze activiteiten zijn veelal opgezet vanuit vrijwilligersorganisaties zoals het Rode Kruis en de vrijwillige thuishulp of vanuit het welzijnswerk (ouderen). De gemeenten hebben al langere tijd de taak de participatie en zelfredzaamheid van ouderen te ondersteunen en te versterken. Via het flankerende ouderenbeleid is er de nodige hulp- en dienstverlening voor ouderen opgezet. Meestal zijn deze activiteiten ondergebracht bij een instelling voor welzijnswerk (ouderen). Meer en meer betreden ook thuiszorgorganisaties en instellingen voor verpleging en verzorging de markt van de praktische dienstverlening en zien commerciële bedrijven mogelijkheden om succesvol de markt op te gaan.

Het aanbieden van praktische steun in de vorm van hand- en spandiensten maakt in feite deel uit van het prestatieveld voor het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer. De gemeente is, met uitzondering van die voorzieningen waarvoor een zorgplicht geldt, vrij om te bepalen welke concrete voorzieningen zij zal verlenen. Het gaat hier om voorzieningen, die aan de behoefte van het individu moeten zijn aangepast. De voorziening kan wel op collectieve wijze vorm krijgen. Praktische dienstverlening staat ook niet op zich, maar maakt deel uit van een integraal beleid rond welzijn, wonen en zorg.

Voldoende en passend aanbod

Vanuit het overzicht van organisaties en activiteiten valt te bepalen of er overlap is in het aanbod. De vraag is vervolgens wat te doen als er sprake is van overlap: laten gebeuren of sturen? Het gaat niet om geïndiceerde dienstverlening, dus op die manier kan de gemeente haar invloed niet doen gelden; wel als het gaat om subsidieverlening voor het organiseren van activiteiten en het ondersteunen van de uitvoering (begeleiding en scholing).

Als er overlap is in het aanbod, wil dit niet automatisch zeggen dat er voldoende aanbod is voor alle inwoners van de gemeente. Dat vereist dat de gemeente ook zicht heeft op de vraag (zie paragraaf 3.1). Een van de aspecten bij de vraag naar voldoende praktische dienstverlening is dat de 'gebruikers' de diensten bij voorkeur dicht bij hen in de buurt willen 'halen'. Veel gemeenten stimuleren daarom diverse initiatieven op buurtniveau, die vaak niet alleen praktische dienstverlening, maar ook sociaal contact bieden. Een voorbeeld is het project Zelfstandig blijven wonen in de buurt.

Vrijwilligersproject Onze Buurt aan Zet (ObaZ) in Zaandam-Zuid is gericht op zo lang mogelijk zelfstandig wonen van ouderen in de buurt mede door inzet van vrijwilligers die hand- en spandiensten verlenen. Buurtbewoners zijn opgeleid als vrijwilligers. Ze zijn getraind in interviewtechnieken waarmee ze de wijk in gaan. Vervolgens verlenen ze zelf hulp of verwijzen door naar beroepsmatige organisaties. Zo is er een verzorgingshuis in de wijk die voorzieningen kan leveren, zoals maaltijden en doen van de was. Per maand leggen vrijwilligers gemiddeld veertig huisbezoeken af bij 65-plussers in de buurt. Er is vooral vraag naar hand- en spandiensten zoals vervoer naar ziekenhuis of het verrichten van kleine klusjes thuis.

Kwaliteit van de dienstverlening

In het aanbod van diensten wordt niet of nauwelijks rekening gehouden met een onderscheid tussen ondersteuning van zorgvragers en mantelzorgers. Dat is ook niet altijd nodig, omdat de behoefte aan ondersteuning kan samenvallen. Maar soms is er sprake van verschillende visies, bijvoorbeeld als de mantelzorger verzoekt om praktische ondersteuning, terwijl de zorgvrager zegt nog prima in staat te zijn z'n eigen boontjes te doppen. Een (vrijwillige) hulpverlener moet weten om te gaan met zo'n situatie. Gemeenten kunnen stimuleren dat vrijwillige medewerkers (beter) geschoold worden op het terrein van mantelzorg en mantelzorgondersteuning, net als bij hulp bij het huishouden.

5.3

Respijtzorg¹⁵

Gemeenten hebben in het kader van de Wmo de taak om mantelzorgers toe te leiden naar respijtzorgvoorzieningen (AWBZ en Wmo gefinancierd) en de mogelijkheid om te sturen op het vrijwillige deel van het aanbod dat in de Wmo hoort. De term respijtzorg is een verzamelnaam voor diverse vormen van hulp die vrijwilligers en/of beroepskrachten verlenen met de bedoeling om tijdelijk de zorg van een mantelzorger over te nemen. Respijtzorg omvat niet alleen zorg-, maar ook welzijnsaspecten.

De zorgvrager doet nieuwe indrukken op, legt nieuwe sociale contacten en heeft een zinvolle invulling van hun dag. Het voorkomt isolement. De mantelzorger krijgt de gelegenheid om op adem te komen en aan het maatschappelijk leven deel te nemen. Het gaat om vormen van zorg die zowel buitenshuis (dagopvang, logeershuis) als thuis (oppas, toezicht) worden geboden. Respijtzorg kan een regelmatig (wekelijkse oppas) of een incidenteel (ten behoeve van een dagje uit of vakantie) karakter hebben. Er zijn ook op de zorgvrager gerichte vormen van steun die de mantelzorger een lucht geven zoals het bezoekwerk van vrijwilligers.

De relatie tussen mantelzorger en zorgontvanger kan door respijtzorg verbeteren omdat stress, depressie en eenzaamheid bij mantelzorgers afnemen. De beschikbaarheid van respijtzorg levert een belangrijke bijdrage aan het op peil houden van mantelzorg, als belangrijkste component van de totale zorg.

Afstemming en bekendheid

De afgelopen jaren zijn tal van nieuwe respijtzorgvoorzieningen ontstaan. Bij sommige overtreft de vraag ruimschoots het aanbod, andere kampen met een lage bezettingsgraad. Het aanbod van respijtzorgvoorzieningen is idealiter nauwkeurig afgestemd zijn op de grote diversiteit aan vragen en situaties en beantwoorden aan de specifieke behoeften. Welke voorziening past hangt sterk af van de situatie en persoonlijke voorkeur, van leeftijden en leefstijlen, van aandoeningen en handicaps. Naast de verschillende wensen en behoeften van mantelzorgers is het voor respijtzorg ook van belang goed in te spelen op de mogelijkheden en beperkingen van de zorgvragers. Zo zijn er zorgvragers die zich redelijk zelfstandig kunnen redden en zelf kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten. Dan zijn er lichte vormen van zorg en dienstverlening nodig, waarbij veel ruimte is voor de eigen inbreng van zorgvragers. Anderen zijn echter soms zeer hulpbehoevend en nagenoeg volledig afhankelijk van hulpverleners. Dan is meer complexe zorgverlening nodig, ook in de respijtzorg. Afstemming op behoeften van mantelzorgers en zorgvragers kan een gemeente sturen door deskundigheidsbevordering van vrijwilligers te ondersteunen en zorginstellingen te wijzen op het belang van aanpassing aan wensen van bijvoorbeeld werkende mantelzorgers (zie hoofdstuk 7 Arbeid en zorg). Ook is van belang samenwerkingsafspraken tussen professionele en vrijwillige respijtzorg aanbieder te maken over criteria voor verwijzing naar elkaars aanbod (zie ook hoofdstuk 9).

¹⁵ Zie publicaties EIZ over respijtzorg: www.eiz.nl.

Vaak is er geen sprake van een manifeste vraag. Veel mantelzorgers, die baat bij de inzet van respijtzorg zouden hebben, zijn niet op de hoogte van het bestaan van voorzieningen. Zij moeten geattendeerd en verwezen worden en vanwege onbekendheid ermee over drempels heen geholpen worden.

De gemeenten Weert en Nederweert hebben een plan bedacht om meer bekendheid en een extra impuls aan respijtzorg te geven. Gemeentelijke medewerkers gaan 2 tot 4 uur per week mantelzorgers ontlasten. Het idee is ontstaan door raadpleging van vertegenwoordigers van organisaties die op dit terrein werkzaam zijn, onder andere vrijwilligers. Dit is een eenmalige actie voor de periode van 1 jaar. De gemeenten willen hiermee vooral een gebaar maken richting burgers en bedrijfsleven onder het motto: goed voorbeeld doet goed volgen. Daarnaast zijn er ook plannen om een grootschalige pr-campagne te lanceren om het belang van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg bij een breed publiek onder de aandacht te brengen. Er is subsidie gekregen onder meer via de provincie Limburg.¹⁶

Financiering

Mantelzorgers hoeven niet te betalen voor vrijwillige vormen van respijtzorg. Dit aanbod (coördinatie, werving, begeleiding, deskundigheidsbevordering) kan gefinancierd worden uit gelden uit de voorafmalige CVTM-regeling en bestaande financieringsbronnen voor vrijwilligersorganisaties zoals Rode Kruis etcetera. Voor incidentele vormen van respijtzorg (vakantie of een respijtweekend voor de mantelzorger) kunnen gemeenten een bescheiden tegemoetkoming in de kosten overwegen (zie hoofdstuk 6 financiële steun). Beroepsmatige respijtzorg blijft deel uitmaken van de AWBZ.

¹⁶ Meer informatie: www.weert.nl.

6 Materiële en financiële steun

6.1 Materiële steun

Mensen kunnen hun mantelzorgtaken beter uitvoeren als zij daarbij de nodige randvoorwaarden krijgen. Er zijn diverse mogelijkheden om in het kader van individuele voorzieningen behoeften van mantelzorgers in het oog te houden. Dit is ook in de geest van het oude WVG-protocol dat voorschrijft rekening te houden met de persoonlijke situatie van de zorgvrager.

Hulpmiddelen en woningaanpassing

Zorgvragers kunnen via de Wmo hulpmiddelen aanvragen. Voorzieningen die de veiligheid van de zorgvrager vergroten zoals verlichting en handgrepen en een alarmeringssysteem voor als er acute problemen met gezondheid bevorderen de gemoedsrust van mantelzorgers 'op afstand'.

Transferhulpmiddelen (bijvoorbeeld tilliften), hulpmiddelen bij de persoonlijke verzorging, hulpmiddelen voor veiligheid en behandeling worden vooral door mantelzorgers gehanteerd.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat mantelzorgers niet altijd op de hoogte zijn van een hulpmiddel of niet weten hoe ze aan een hulpmiddel moeten komen.¹⁷ De toename van thuiszorgtechnologie maakt de informatienoodzaak nog groter.

Ook is het van belang rekening te houden met de (on)mogelijkheden van de mantelzorger. Als een gehandicapte vrouw bijvoorbeeld vraagt om een lichte rolstoel omdat haar man reuma in zijn handen heeft, moet dit in de overwegingen rond de verstrekking meegenomen worden. De regels over woningaanpassing kunnen waar nodig soepel toegepast worden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een mantelzorger niet naar een aangepaste woning wil, maar met aanpassingen in de eigen woning wil blijven omdat in de buurt een steunnetwerk aanwezig is.

Parkeerplaatsen en parkeervergunningen

Gemeenten hebben de bevoegdheid om een (tijdelijke) parkeervergunning af te geven of een parkeerplaats te reserveren. De gemeenten Amsterdam en Rotterdam hebben een dergelijke regeling voor mantelzorgers.

Huisvesting

Nabijheid is een belangrijke voorwaarde om regelmatig zorg te kunnen verlenen. In de regio Noord-Brabant heeft de gemeente Boekel daarom de mogelijkheid gecreëerd om een familielid (tijdelijk) in een bijgebouw te laten wonen, bijvoorbeeld een omgebouwde schuur, tuinhuis of garage.

Het omgekeerde kan ook, namelijk dat de te verzorgen zieke (tijdelijk) bij de mantelzorger woont.¹⁸ Deze mogelijkheden moeten uiteraard passen binnen het bestemmingsplan van de gemeente.

Het gebruik blijkt tot nu toe bescheiden. De vrees voor misbruik en het probleem van controle op de aanvang en beëindiging van de mantelzorg weerhoudt veel andere gemeenten om deze stap te zetten. Sommige gemeenten vrezen ook - ten onrechte - dat bijgebouwen van het nieuw te bouwen contingent woningen afgaan.

Een manier om controle uit te oefenen op het geven en de beëindiging van mantelzorg biedt de gemeente Zaltbommel, die als eerste gemeente in Gelderland beleid op dit terrein voert. Zaltbommel stelt als voorwaarde dat er zo gebouwd wordt dat de genomen maatregelen gemakkelijk weer ongedaan te maken zijn als mantelzorg niet meer nodig is wegens herstel of overlijden van de zorgvrager. De nieuwe ruimte mag wel een eigen keuken, douche en toilet krijgen, maar geen eigen voordeur, zodat de woning na het vervallen van de functie mantelzorg niet gemakkelijk op andere wijze wordt gebruikt.

¹⁷ Nivel (2005), Help de informele hulp: een inventarisatie van belemmerende factoren voor het gebruik van hulpmiddelen door mantelzorgers en oplossingen daarvoor. Utrecht.

¹⁸ Zie voor de voorbeeldregeling: www.brabant.nl (onder Wonen>Ruimte in Brabant> Huisvesting mantelzorg).

Deze constructie is vergelijkbaar met de regelgeving ten aanzien van kangoeroewoningen of mantelzorgwoningen, waar de hulpbehoevende op de benedenverdieping en de mantelzorger op de bovenverdieping woont. Als de zorgfunctie wegvalt, moet de mantelzorger snel op zoek naar een andere woning. Deze regeling voorkomt misbruik, maar blijkt in de praktijk potentiële belangstellenden af te schrikken. Wellicht is kangarooewonen mede hierdoor in Nederland niet zo is ingeburgerd als in België, waar een soepeler regelgeving geldt.

6.2 Financiële steun

Er zijn een aantal mogelijkheden om mantelzorgers die in financiële problemen dreigen te raken een steuntje in de rug te geven:

Vergoeding onkosten

Enkele gemeenten experimenteren met financiële vergoedingen voor mantelzorgers. In Rotterdam krijgt de kleine groep zwaar belaste mantelzorgers met een bijstandsuitkering bijvoorbeeld niet alleen ontheffing van sollicitatieplicht, maar ook een bescheiden maandelijkse vergoeding. De kosten die zij maken voor respijt worden gecompenseerd. De gemeente Meerlo-Wanssum wil ook zwaarbelaste mantelzorgers met een inkomen dat iets boven het minimum ligt, maar zich door opstapelende ziektekosten geen deelname aan de ‘zorg voor jezelf weekenden’ van Mezzo kunnen veroorloven jaarlijks een kleine vergoeding bieden als een soort ‘vakantiegeld’. Zij heeft de taak om te beoordelen wie voor deze vergoeding in aanmerking komt uitbesteed aan een welzijnsinstelling.

Werk en inkomen

De Wet Werk en Bijstand (WWB) biedt mogelijkheden ter compensatie van extra kosten als gevolg van een ziekte of handicap. De gemeente heeft daar als uitvoerder van regelingen en als adviseur mee te maken. Belangrijke uitgangspunten van de wet zijn de levering van maatwerk (er zijn geen categorale regelingen meer, maar het individu staat centraal) en rekening houden met zorgtaken. Deze brede formulering biedt de mogelijkheid rekening te houden met mantelzorg, bijvoorbeeld als volgt:

- *Activerings- en reïntegratiebeleid*

De zorgtaken zijn soms zo zwaar dat een volledige werkweek niet haalbaar is. Als een mantelzorger een deeltijdbaan aanvaardt naast de zorgtaak, kan de gemeente een aanvulling verzorgen op het (parttime)loon. De aanvullende premie stimuleert de mantelzorger om het contact met de arbeidsmarkt te behouden. Dat vergemakkelijkt volledige terugkeer als de zorgtaken minder worden, bijvoorbeeld na opname in een verpleeghuis.

- *Bijzondere Bijstand*

De gemeente is verantwoordelijk voor de (aftrekregelingen) Bijzondere Bijstand. Uitkerings- en bijstandsgerechtigde mantelzorgers kunnen soms niet voldoen aan de bijbehorende voorwaarden vanwege hun mantelzorgtaken. Soms zijn zij als gevolg daarvan zelfs terechtgekomen in de bijstand. Er is enige ruimte om de hoogte van de bijstandsuitkering aan te passen, bijvoorbeeld een toeslag van 20% voor de mantelzorger als medebewoner van de verzorgde. Zij kunnen geen substantiële kosten delen zoals partners gewoonlijk doen.

- *Gemeentelijke bijstandsconsulent*

De gemeentelijke bijstandsconsulent kan mensen wijzen op andere mogelijkheden om lasten te verlichten, zoals kosten die als buitengewone lasten afgetrokken kunnen worden van de inkomstenbelasting of fondsen die ondersteuning kunnen bieden.

Persoonsgebonden budget¹⁹

Het pgb biedt de zorgvrager de mogelijkheid geïndiceerde zorg in te kopen bij een aanbieder naar keuze en dus ook bij een mantelzorger. Voor de mantelzorger kan het pgb inkomstenderving als gevolg van korter werken deels te compenseren. Een aandachtspunt in dit verband is dat 43% van de ingekochte mantelzorg betrekking heeft op hulp bij het huishouden, de functie die binnen de Wmo ondergemeentelijk beleid gaat vallen. Bij besluitvorming rond de toegangscriteria tot het pgb voor hulp bij het huishouden kan een overweging zijn dat het pgb een belangrijke vorm van financiële steun voor mantelzorgers is.

(Start)subsidies

De afgelopen jaren hebben veel gemeentes meebetaald aan steunpunten mantelzorg die deels uit CVTM-gelden werden gefinancierd. Ook zijn er voorbeelden van vergoeding van administratiekosten en vergoedingen voor evenementen zoals de dag van de mantelzorg, subsidiëring van een mantelzorgvereniging, vrijwilligers in de zorg en nieuwe burgerinitiatieven op het terrein van zorg. Nu het geld van de CVTM-regeling vanuit de AWBZ over gemeenten wordt verdeeld zijn er nog meer sturingsmogelijkheden op dit terrein. De Wmo biedt gemeenten de beleidsvrijheid om veelbelovende vormen van maatschappelijke inzet te stimuleren en te faciliteren, bijvoorbeeld door middel van een startsubsidie, accommodatie of inzet van deskundigheid die beschikbaar is bij vrijwilligerswerkcentrales.

¹⁹ C. Ramakers en M. Van den Wijngaart (2005), Persoonsgebonden budget en mantelzorg. Nijmegen: ITS.

7 Arbeid en zorg

7.1 Werk op maat

Uitgangspunt in de Wmo is dat iedere burger mee moet kunnen doen op alle levensterreinen. Dit geldt ook voor mantelzorgers die de zorg met betaald werk moeten zien te combineren. Een deel van de voorwaarden hiertoe zoals calamiteitenverlof, kortdurend zorgverlof, langdurend zorgverlof en recht op deeltijdwerk zijn landelijk geregeld in de Wet Aanpassing arbeidsduur, de Wet Arbeid en Zorg en de Levensloopregeling. De wens om kinderopvang voor mantelzorgers onder de Wet Kinderopvang mogelijk te maken, heeft gehoor gevonden in de Tweede Kamer (motie Bussemaker en De Vries). Andere voorwaarden zoals flexibiliteit in werktijden liggen op de weg van werkgevers. Maar ook gemeenten kunnen de combinatie van mantelzorg en werk helpen vergemakkelijken.

Gemeente als werkgever

Als werkgever kan een gemeente een voorbeeldfunctie vervullen door haar werknemers te attenderen op alle mogelijkheden die zijn ondergebracht in de Wet Arbeid en Zorg en de Levensloopregeling. Ook kan zij haar werknemers de nodige flexibiliteit in werkuren en thuiswerken bieden. Flexibiliteit is tweerichtingsverkeer. Uit buitenlands onderzoek blijkt dat werkgevers die begrip voor werkende mantelzorgers tonen en medewerking verlenen daarvoor beloond worden. Zij kunnen verwachten dat hun medewerkers op andere momenten werk inhalen, minder oneigenlijk ziekteverzuim hebben, en er minder verloop in de organisatie is.²⁰

Bewustmaking werkgevers in de gemeente

Sommige gemeenten hebben een bewustwordingsproces op gang gebracht bij werkgevers in hun gemeente zoals blijkt uit de volgende voorbeelden:

Werkgeversontbijt gemeente Leiden

De gemeente Leiden heeft werkgevers in zorg en welzijn met wie zij al een convenant had gesloten op het terrein van mantelzorgondersteuning door middel van een onderzoek naar ondersteuningswensen van werkende mantelzorgers en de ondersteuningspraktijk in de betrokken instellingen besproken tijdens een werkgeversontbijt. Naar aanleiding van het werkgeversontbijt zond de gemeente Leiden de personeelsadviseurs van de betrokken instellingen aanbevelingen en mogelijke oplossingen voor problemen waar werkende mantelzorgers vaak mee kampen.

Project FlexibiliTijd (Barendrecht)

Eén van de doelstellingen van het project FlexibiliTijd (Dagindelingsproject) was het voorkomen van uitval van mantelzorgers uit arbeids- en zorgtaken. In dat kader stond het oplossen van tijdknelpunten centraal. Uit een enquête onder Barendrechtse werkgevers bleek dat maar enkelen zich realiseerden dat er onder hun werknemers mantelzorgers bevinden. Het stellen van vragen daarover werkte als een eye opener met als gevolg dat verschillende bedrijven informatie over mantelzorgondersteuning opvroegen. Personeelsfunctionarissen van een groot bedrijf als Ikea en van de gemeente bleken wel gewend om medewerkers te vragen naar zorgactiviteiten thuis, maar niet specifiek op mantelzorg. Alleen al de mogelijkheid om mantelzorg bespreekbaar te maken geeft de betrokken werknemers lucht.²¹

²⁰ S. Yeandle et. all (2006), Who cares wins. The Social and Business benefits of supporting working carers. Sheffield: Hallam University. Zie ook project mantelzorg @work van Mezzo en Quidos op www.mantelzorgenwerk.nl.

²¹ Gemeente Barendrecht, FlexibiliTijd. De Barendrechtse mantelzorgdriehoek 2005.

7.2 Hulp en dienstverlening op maat

Vanuit hun regie en inkoopfunctie kunnen gemeenten ertoe bijdragen dat hulp en dienstverlening meer wordt aangepast aan de wensen en werktijden van werkende mantelzorgers of specifiek op hen gerichte diensten financieren. Bij de inkoop van hulp bij het huishouden kan dit een productievoorwaarde zijn en bij een eventuele aanbestedingsprocedure kan aantoonbaar rekening houden met werktijden van mantelzorgers een criterium zijn.

Vanuit het vrijwilligersbeleid is het mogelijk vrijwilligers bewust te maken van hun mogelijke betekenis voor werkende mantelzorgers zodat zij bereid de tijden waarop zij iets met de verzorgde ondernemen aan te passen aan de werktijden van de mantelzorger.

Overname regeltaken

Taakcombinerende mantelzorgers hebben veel profijt van een functionaris die regeltaken overneemt, formulieren invult en kan bemiddelen bij zorginstanties en de werkgever. In Noord-Holland heeft het Dagindelingsproject de Mantelzorgmakelaar vorm gegeven aan deze functie. Door een mantelzorgmakelaar aan bedrijven (in Alkmaar onder meer een bouwbedrijf) te verbinden werden ook meer mannelijke mantelzorgers bereikt dan via andere ondersteuningsvormen. Een opleiding voor mantelzorgmakelaar is gestart bij de hogeschool Rotterdam en deze heeft een eerste lichting van 19 mantelzorgmakelaars afgeleverd. Mantelzorgmakelaars zijn aangesteld bij de steunpunten Gooi- en Vechtstreek en Noord Brabant, Utrecht en Haarlem.²²

Sinds kort is Mezzo in samenwerking met STOC een post-hbo opleidingstraject voor mantelzorgconsulenten gestart waarin overname van regeltaken is geïncorporeerd in andere vormen van mantelzorgondersteuning.

De gemeente kan een mantelzorgmakelaar of mantelzorgconsulent in dienst nemen - bijvoorbeeld bij een steunpunt mantelzorg- of bevorderen dat een aantal werkgevers in hun gemeente dit gezamenlijk doet.

7.3 Tijdelijke vrijstelling sollicitatieplicht en hulp bij reïntegratie

In het kader van het WWB beleid is het al langer mogelijk oudere mantelzorgers met een zware zorgtaak en een bijstandsuitkering vrij te stellen van sollicitatieplicht. Vanaf 1 oktober 2006 kunnen ook werkloze en gedeeltelijk arbeidsgeschikte mantelzorgers en vrijwilligers onder voorwaarden vrijstelling van sollicitatieplicht krijgen. De nieuwe regeling is niet leeftijdsgebonden (Zie bijlage 5).

Veel gemeenten hebben de mogelijkheid om in het WWB-beleid rekening te houden met mantelzorger al aangegepen. Dit is goed te zien aan de manier waarop Brabantse gemeenten omgaan met verordeningen op gebied van WWB (Rademakers en van Erp 2005):

- veel gemeenten achten het niet wenselijk om degene die verzorgingstaken op zich neemt vanwege deze taken te confronteren met een lagere toeslag in de WWB;
- de meeste gemeenten verlenen mantelzorgers een tijdelijke ontheffing van sollicitatieplicht wanneer zij tenminste drie maanden de dagelijkse zorg hebben voor familieleden in de eerste of tweede graad;
- sommige gemeenten beschrijven in de reïntegratieverordening dat aan mensen boven 57.5 jaar die meer dan 20 uur per week mantelzorg verlenen, vrijstelling van de sollicitatieplicht wordt verleend;
- enkele gemeenten geven mantelzorgers die vrijgesteld zijn van de sollicitatieplicht gedurende maximaal drie maanden een vergoeding voor kosten die gemaakt zijn in het kader van arbeidsinschakeling;

²² www.mantelzorgmakelaar.nl.

- ook wordt soms in een uitvoeringsbesluit opgenomen dat, als er geen plaatsen zijn voor kinderopvang mantelzorgers een vergoeding kunnen krijgen in het kader van de bijzondere bijstand voor kinderopvang;
- vaak wordt als criterium vastgelegd dat mantelzorgers die zorgen voor een bloedverwant in de 1e of 2e graad ontheffing van arbeidsverplichting krijgen voor maximaal een jaar. Ook mantelzorgers die alleenstaand zijn krijgen ontheffing;
- een enkele gemeente beschrijft de ontheffing van de sollicitatieplicht als er sprake is van een gehandicapt kind dan wel een kind dat om sociale redenen meer dan gemiddelde zorg nodig heeft.

Reïntegratie

Na een werkonderbreking wegens zorg hebben veel mantelzorgers moeite om hun aandacht weer op werk te richten en een tekort aan vertrouwen in eigen capaciteiten. Gemeenten kunnen hen op verschillende manieren stimuleren om de draad weer op te pakken:

- *Opdracht aan reïntegratiebedrijven*

Reïntegratiebedrijven kunnen de opdracht krijgen om tijdens een reïntegratietraject overname van zorg tijdens werktijden te regelen en te bemiddelen bij afstemming van werktijden op de zorg. Ook kunnen ze bij trainingen extra aandacht besteden aan mantelzorgers die lang niet hebben gewerkt weer en hen vertrouwen geven en aan het werk helpen. Steunpunten mantelzorg kunnen informatie en scholing verzorgen met het oog op deze doelgroep.

- *Werknemersvrijwilliger als mentor*

Ook vrijwilligers kunnen een begeleidende rol vervullen. In Oostenrijk loopt een project van het bedrijf F&M power waarin werknemersvrijwilligers een mentorfunctie vervullen voor mantelzorgers die een tijd niet meer gewerkt hebben.²³

- *Benutting zorgkwaliteiten*

Het project Van Mantelzorg tot Zorgprofessional is een initiatief van de ZorgZaak Hoogeveen, in samenwerking met de Kamer van Koophandel Drenthe en ROC Deltion College Zwolle. Het doel is om mantelzorgers op te leiden tot gediplomeerde verzorgers die als zelfstandig ondernemer flexibel hun diensten kunnen aanbieden. Ook voor ex-mantelzorgers biedt het zelfstandig ondernemerschap kansen. Zij kunnen hun opgedane kennis uit het verleden verzilveren. De Zorgzaak zorgt voor passende zorgsituaties voor deelnemende mantelzorgers en de mogelijkheid tot trainen in het 'thuiszorgskillslab'. De Kamer van Koophandel biedt een cursus en begeleiding met betrekking tot het zelfstandig ondernemerschap. Deltion College heeft de bestaande opleiding flexibel aangepast, zodat de kennis kan worden omgezet in een regulier diploma voor de zorgsector.²⁴

²³ E. Formby en S.Yeandle (2005), Action for Carers and Employment (Ace international). An Evaluation. Sheffield: Hallam university.

²⁴ Meer informatie: <http://www.zorgzaak.nl>.

8 Inspraak

8.1 Beleid en verordeningen

Er zijn procedurele richtlijnen voor invulling van prestatievelden in de Wmo. Centraal daarin staat de plicht om betrokkenen bij de verschillende prestatievelden te raadplegen bij de invulling ervan en om verantwoording over de uitvoering van de plannen af te leggen ten opzichte van de eigen burgers.

Gemeenten betrekken idealiter alle partijen bij de voorbereiding en de uitvoering van het Wmo-beleid, zowel aanbieders als vragers/gebruikers. Gebruikers kunnen ongeorganiseerd (individueel) of georganiseerd (belangenbehartigers) geraadpleegd worden. Gemeenten stimuleren burgers en belangenorganisaties tot inspraak door adequate voorwaarden daarvoor te scheppen. In veel gemeenten zijn belangenorganisaties al formeel en/of informeel bij de beleidsvorming op diverse terreinen betrokken. Mantelzorgers vormen een nieuwe doelgroep die een inbreng moet hebben op relevante terreinen.

In een Wmo-beleidsplan beschrijft de gemeente minimaal één maal per vier jaar haar visie op maatschappelijke ondersteuning en de doelen die zij wil bereiken op de negen prestatievelden.

Zij betreft actief cliëntenorganisaties bij het opstellen, voordat de gemeenteraad beslist.

In het Wmo-beleidsplan moet participatie verankerd zijn op basis van vertegenwoordiging van alle doelgroepen. De gemeente bepaalt zelf op welke wijze zij haar beleid op het gebied van cliëntenparticipatie vorm geeft en legt dit vast in een verordening. Ook wordt een verordening opgesteld voor individuele voorzieningen. Over de verordeningen beslist de gemeenteraad na advies te hebben gevraagd aan de cliëntenvertegenwoordiging. Sommige gemeenten willen de inspraak meer gedetailleerd regelen in een convenant.

8.2 Vertegenwoordiging mantelzorgers

Binnen de wettelijke eis tot cliënten- en burgerparticipatie heeft de gemeente de opdracht om zich te vergewissen van de belangen van kleine groepen en ook van groepen die moeilijk hun mening kenbaar maken. Over het algemeen blijkt het lastig om een representatieve vertegenwoordiging bereid te vinden om mee te denken. Vooral mondige mensen laten hun stem horen. Minder goed georganiseerde belangen komen minder aan bod. Zo zijn bijvoorbeeld vertegenwoordigers van allochtone groepen moeilijk te vinden en ditzelfde geldt voor mantelzorgers. Nog steeds herkennen veel mensen zich niet in die omschrijving. En degenen die al lange tijd intensief zorgen hebben niet veel tijd en energie over. In de besturen van bestaande regionale en lokale organisaties van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg zijn vrouwen ondervertegenwoordigd, terwijl die toch het merendeel van de mantelzorgers vormen.²⁵ Mantelzorgers kunnen behalve via hun eigen organisaties ook benaderd worden via cliënten en ook via instellingen waarmee zij contact hebben, zoals maatschappelijk werk, thuiszorg, huisartsen en steunpunten mantelzorg.

De Lorep (landelijk overleg regionale patiëntenplatforms) is een stimuleringsproject cliëntenparticipatie gestart waar ook mantelzorgplatforms bij betrokken zijn. Het is van belang dat gemeente en belangenorganisaties elkaar informeren over hoe men wederzijds denkt over participatie, welke invulling men geeft, namens wie men spreekt en met welk mandaat.

Vanuit de regierol kunnen gemeenten ondersteuning bieden bij het vinden van een zo representatief mogelijke vertegenwoordiging. Ook kan een bijdrage geleverd worden aan een beter functionerende participatie door cliënten- en mantelzorgorganisaties een budget te geven en ambtelijke ondersteuning.

²⁵ M. Morée (2005), Een EER voor de Wmo. Emancipatie.effectrapportage inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning. Utrecht: NIZW

8.3 Landelijk, provinciaal, regionaal en lokaal

Mantelzorgers hebben tot nu toe minder invloed gehad op beleid dat hen aangaat dan cliënten. In Zeeland heeft daarom de Stichting Klaverblad de taak gekregen om periodiek de behoeften van mantelzorgers te peilen per categorie en afstemming van het aanbod daarop te bevorderen. Opzetten van systemen van raadpleging zijn een speerpunt.

De georganiseerde belangenbehartiging van mantelzorgers is de laatste tijd wel sterk in ontwikkeling. In de meeste delen van het land zijn regionale mantelzorgplatforms opgezet. Deze organisaties hebben als doel de positie van mantelzorgers te verstevigen, knelpunten in kaart te brengen en oplossingen te zoeken. Zij werken samen met verschillende groepen van en voor mantelzorgers (steunpunten mantelzorg, ouderenbonden, Alzheimer Vereniging, gehandicaptenplatform, in de GGZ onder meer Ypsilon en Balans).

Concrete activiteiten zijn :

- ondersteuning van lokale werkgroepen mantelzorg die bestaan uit (ex)mantelzorgers;
- coördineren en afstemmen van activiteiten op terrein van mantelzorg;
- organiseren van bijeenkomsten om de positie van mantelzorgers te verbeteren;
- beïnvloeden van overheden, zorgkantoor en zorgaanbieders.

Mezzo, voorheen LOT/Xzorg, is de landelijke vereniging van mantelzorgers en zorgvrijwilligers.

De organisatie werkt aan het creëren van goede voorwaarden voor het verlenen van mantelzorg en intensieve vrijwilligerszorg, zowel op het landelijk niveau als op het lokale en regionale niveau. Ook ondersteunt Mezzo de lokale en regionale organisaties van en voor mantelzorgers.

Lidorganisaties van Mezzo zijn 250 Steunpunten Mantelzorg, Organisaties voor Vrijwillige Thuishulp, Organisaties voor Buddyhulp, Vriendendiensten en daarnaast veel individuele mantelzorgers.

Mezzo kan aan gemeenten informatie verstrekken en adviseren over de belangrijkste knelpunten bij mantelzorgers en een gewenst ondersteuningsaanbod. Hierover heeft Mezzo twee nota's uitgebracht: "Laat de mantelzorger niet barsten" en "Bartsen of beleid". Te downloaden via [www. Mezzo.nl](http://www.Mezzo.nl).

Kleine provincies hebben provinciale platforms (Groningen, Drente, Utrecht). Elders kent men regionale platforms, soms beide (Noord Brabant). Veel regionale mantelzorgorganisaties worden ondersteund door patiënten/consumentenorganisaties (RPCP) en werken nauw samen met steunpunten mantelzorg.

Bij provinciaal en regionaal georganiseerde belangenbehartiging van mantelzorgers speelt de vraag hoe participatie op niveau van de lokale overheden invulling kan krijgen. Men heeft soms te maken met een groot aantal gemeenten, waar participatie in het kader van Wmo-beleid gevraagd wordt. Soms zijn er ook lokaal belangenbehartigende organisaties actief (Leidse Vereniging van Mantelzorgers, BMB Barendrecht). Zij krijgen steun van provinciale of regionale mantelzorgorganisaties. Deze lokale organisaties voeren waar mogelijk gesprekken met gemeenten en worden door sommige gemeenten (bijvoorbeeld Hogeveen) als vertegenwoordiger van mantelzorgers uitgenodigd in een cliënten- of adviesraad. Soms zoeken zij aansluiting bij cliëntparticipatie Wmo-breed (Gouda, Midden Holland). Verder zijn er cliëntenorganisaties en ouderverenigingen (bijvoorbeeld Federatie van Ouderverenigingen) die zich met belangenbehartiging van mantelzorgers bezighouden, ook al noemen zij dit zelf niet zo.

Steunpunten mantelzorg en vrijwillige huishulp, afzonderlijk of gecombineerd, ondergebracht bij thuiszorg, welzijn ouderen of vrijwilligers organisaties zijn vaak onder regionale steunpunten samen gebracht. Of zij zijn zelfstandig zoals de Stichting Informele Zorg Twente of ondergebracht bij een thuiszorginstelling zoals Informele Zorg Midden Holland bij thuiszorginstelling de Vierstroom.

In grotere gemeenten zijn steunpunten lokaal georganiseerd en hebben soms meerdere vestigingen (bijvoorbeeld Den Haag, Rotterdam, Amsterdam). Naast informatie en advies, emotionele en praktische steun aan mantelzorgers behartigen de steunpunten ook belangen. Zij kunnen een regionaal platform mantelzorg ondersteunen en de ketensamenwerking ten behoeve van mantelzorg bevorderen.²⁶ Steunpunten mantelzorg werken aan kwaliteitsverbetering en uitbreiding van de activiteiten. In Overijssel deed het provinciale platform mantelzorg behoefteonderzoek, naar aanleiding waarvan steunpunten zich meer richten op specifieke doelgroepen zoals GGZ en jonge mantelzorgers.

8.4 Formeel en informeel

Formele inspraak

In gemeenten zijn twee vormen van formele inspraak in gebruik:

- afzonderlijke (advies)raden voor specifieke doelgroepen zoals gehandicaptenraad/platform, seniorenraad/platform, raad voor minimabeleid, behartigen belangen van hun eigen specifieke doelgroep (zeer verschillende formuleringen zijn in omloop). Ze zijn zelfstandig en werken los van elkaar en betrekken de standpunten van andere (niet)georganiseerde groepen zoals bijv mantelzorgers nauwelijks bij hun adviezen. Soms zijn er cultuurverschillen tussen de groeperingen omdat ze voortkomen uit verschillende tradities van belangenbehartiging. Ook de formele status van de raden verschilt. Gemeenten betrekken deze adviesraden nu al bij de voorbereidingen voor de Wmo;
- één integrale cliëntenraad voor mensen met een functiebeperking en ouderen. Verschillende cliëntenraden kunnen ook geïntegreerd worden in één cliëntenraad, die de belangen van alle doelgroepen behartigt. Daarin moeten dan niet alleen de al participerende groepen zoals lichamelijk gehandicapten, chronisch zieken en ouderen, zijn vertegenwoordigd, maar ook de (nog) niet op gemeentelijk niveau participerende groepen als verstandelijk gehandicapten, mensen met een psychische beperking, allochtonen, jongeren en mantelzorgers. Sommige gemeenten combineren de verplichte cliëntenparticipatie van de WVG en WWB in één cliëntenraad. Zo'n cliëntenraad adviseert over een groot aantal beleidsgebieden zoals wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomen.

In het kader van de Wmo willen gemeenten een specifieke Wmo-platform instellen bestaande uit alle relevante belangenbehartigende groeperingen. In veel gemeenten zijn daar al aanzetten voor (zie bijlage 6). Het is raadzaam daarbij zoveel mogelijk uit te gaan van bestaande organisaties en netwerken. Deze deelnemende belangenorganisaties worden door de gemeente gefaciliteerd voor participatie. In de verordening wordt onder meer opgenomen dat zij gelegenheid moeten hebben hun achterban te raadplegen en met andere organisaties te overleggen. Financiële middelen zijn beschikbaar voor ondermeer kantoorkosten, ondersteuning, PR. Ook het Wmo-platform zelf heeft faciliteiten, bijvoorbeeld ambtelijke ondersteuning en vergoeding van onkosten.

Voor een werkbaar overleg met de gemeente kan een afvaardiging van het Wmo-platform worden ingesteld: de Wmo-raad. Daarin kunnen afgevaardigden van verschillende clusters zitting nemen, zoals mensen met een beperking (lg, vg, cz), ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers, ggz, sociale zekerheid, cliëntenraden woon/zorgvoorzieningen.

Voor WWB en WVG zijn regels gesteld voor het onderscheid tussen formele en informele cliëntparticipatie. Voor de Wmo kan dat ook.

²⁶ Modelproductenboek Mantelzorgondersteuning, Primo Noord-Holland 2006.

Informele inspraak

Er zijn tal van informele vormen van inspraak bekend. Deze zijn niet vastgelegd in verordeningen en ze kunnen periodiek of ad hoc worden gehanteerd. Het betreft samengevat:

- panels wonen, welzijn, zorg (buurtpanel, wijkraden, wijktafels, wmo-forum);
- regionale klankbordgroepen;
- cliëntenpanels (cliënttevredenheidonderzoek, mantelzorgpanel, ggz-panel);
- belangenvereniging (uitkeringsgerechtigden, mantelzorgers);
- raadplegingen gebruikers (hoorzitting, themabijeenkomst, interviewmethode, focusgroep, ABCD (Asset Based Community Development, wijkontwikkelingsmethode).

Formeel én informeel

Formele en informele vormen van inspraak kunnen goed naast elkaar gebruikt worden. Het hangt af van de onderwerpen of beter formele of informele vormen kunnen worden ingezet. Zo kan een brainstormsessie over een onderwerp dat leeft en herkenbaar is in een buurt of wijk veel informatie opleveren. Het hangt ook af van de lokale traditie of het functioneren van groeperingen. Als er een sterke en representatieve belangenorganisatie voor mantelzorgers functioneert dan kan die rechtstreeks geraadpleegd worden of uitgenodigd worden voor deelname in een brede Wmo-raad. Op andere plaatsen worden belangen van (categorieën) mantelzorgers wellicht door patiëntenorganisaties goed behartigd. Vanwege tijdgebrek en gebondenheid aan huis kunnen mantelzorgers vaak minder gemakkelijk meedoen aan formele participatievormen. Aan een enquête of panel kan men op eigen verkozen tijdstip deelnemen. Voor een eenmalige raadpleging is misschien wel tijd vrij te maken. Vooral grotere gemeenten hechten veel waarde aan informele participatievormen, omdat de brede participatie daar al gauw een Poolse landdag dreigt te worden.²⁷

²⁷ D. Oudenampsen ea.(2006), Adviseren over maatschappelijke ondersteuning. Cliëntenparticipatie bij gemeenten. Utrecht: Verwey Jonker instituut.

9 Samenhang en samenwerking

9.1 Samenhang in beleid en organisatie van mantelzorgondersteuning

Vanuit hun rol als regisseur kunnen gemeenten beleid op verschillende terreinen zo op elkaar afstemmen dat alles werkt in de richting van de vastgestelde doelen van mantelzorgondersteuning. Zo is het bijvoorbeeld pas effectief om werkende mantelzorgers in het lokale loket te attenderen op dagopvang in een verzorgingshuis als daar mogelijkheden zijn om de tijden van dagopvang aan te passen aan de werktijden van de mantelzorger.

Bij de formulering van mantelzorgbeleid doen zich verschillende beslipunten voor:

- de keuze voor integratie van mantelzorgondersteuning in regulier beleid of voor een apart mantelzorgbeleid;
- de keuze voor delegeren van mantelzorgondersteuning aan een specialist, of voor een netwerkbenadering?

Onderdeel van regulier beleid of apart beleid

Er zijn verschillende manieren om vorm te geven aan inbedding van mantelzorgondersteuning in beleid en in organisatievormen anderzijds.

Mantelzorgers kunnen als expliciet benoemde (kwetsbare) groep een plek krijgen binnen gangbare beleidsterreinen zoals ouderenbeleid of minimabeleid. Mantelzorg is dan een officieel criterium om te beoordelen of iemand gebruik kan maken van voorzieningen. Op diverse beleidsterreinen en bij toekenning van voorzieningen houden gemeentebesturen rekening met de wensen van mantelzorgers. Het voordeel van deze benadering is de grote kans op verankering in beleid. De keerzijde is dat samenhang in beleid hiermee niet automatisch gegarandeerd is. Mantelzorg bevindt zich op het snijvlak van wonen, welzijn, werk (of opleiding) en zorg. Iedereen is voor een deel verantwoordelijk en het overzicht over het geheel is lastig. Daarnaast is het bij inbedding in regulier beleid moeilijk om maatschappelijke ontwikkelingen te beoordelen op de gevolgen voor mantelzorgers. Voor facetbeleid wordt vaak gekozen als er in een gemeente al een breed draagvlak is voor mantelzorgondersteuning en diverse gemeentelijke diensten van het belang daarvan zijn doordrongen.

Apart mantelzorgbeleid betekent specifieke doelstellingen benoemen en uitvoeringsrichtingen aangeven. Het vastgestelde mantelzorgbeleid vormt een toetsingskader voor uit te voeren activiteiten en gevraagde investeringen. Het voeren van specifiek beleid zorgt voor zichtbaarheid van het onderwerp en kan de aandacht daarvoor vergroten. Het toont de ambitie van een gemeente op dat terrein.

Activiteiten passen bij de gestelde doelstellingen en de resultaten van het beleid zijn meetbaar.

De kans op samenhang in de activiteiten is groter.

Voor kleine gemeenten met beperkte formatieruimte is het vaak moeilijk haalbaar tegelijkertijd apart aandacht te schenken aan alle beleidsonderwerpen die voor mantelzorg van betekenis zijn. Een oplossing zouden zijn om samen met andere gemeenten in de regio beleid uit te stippelen en een taakverdeling te maken en om de doelstellingen van het mantelzorgbeleid stap voor stap te realiseren.

Specialist of netwerk?

Diverse gemeenten hebben - vaak samen met het zorgkantoor - de oprichting van een steunpunt mantelzorg hebben gesteund om samenhang in de mantelzorgondersteuning te bevorderen. Door de concentratie van activiteiten, informatie en advies heeft een steunpunt zicht krijgen op de vragen van

verschillende categorieën mantelzorgers. Een coördinator houdt nieuwe ontwikkelingen in het beleid en de voorzieningen in de gaten. Deze persoon heeft overzicht over het geheel en kan zorgaanbieders attent maken op knelpunten of lacunes in het zorgaanbod gezien vanuit het perspectief van mantelzorgers.

De keerzijde is dat steunpunten samenhang in het zorgaanbod wel kunnen stimuleren, maar niet op eigen kracht kunnen bewerkstelligen. Zij beschikken doorgaans over een kleine professionele staf en zijn verder afhankelijk van de inzet van vrijwilligers.

Samenhang in het aanbod en verbetering van de kwaliteit van mantelzorgondersteuning zijn ook de inzet van een netwerkbenadering. Breed samengestelde platforms of netwerkgroepen sluiten een samenwerkingsovereenkomst (Eindhoven) of een convenant af (Leiden) of verenigen zich in een stichting (Den Haag). De samenstelling van een netwerk kan variëren. In een netwerk zitten naast de gemeente in ieder geval zorg- en welzijnsaanbieders, vaak ook het zorgkantoor en mantelzorg en vrijwilligersorganisaties. Maar ook woningbouwcorporaties kunnen participeren. Een belangrijke partij vormen huisartsen en praktijkverpleegkundigen omdat zij ook mantelzorgers kunnen bereiken die nog niet in beeld zijn bij zorg- en welzijnsinstellingen.

In het kader van de ontwikkelingen rond de modernisering van de AWBZ kan ook het maatschappelijk middenveld deel uitmaken van dergelijke netwerken. In Sittard/Geleen is bijvoorbeeld een mantelzorgplatform waar ook het bedrijfsleven aan meedoet. Het bedrijfsleven wil zijn inzet plegen vanuit het motief van maatschappelijk ondernemen. Een apart mantelzorgplatform of -netwerk kan helpen het onderwerp te agenderen, en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden te verdelen. Om overlap te voorkomen kiezen partijen er soms voor om mantelzorgondersteuning te koppelen aan bestaande brede mond-, zorg- en welzijnsnetwerken of -platforms.

Een netwerkbenadering bevordert samenhang in het bestaande aanbod, maar door gebrek aan extra formatie voor mantelzorgondersteuning blijven plannen voor de ontwikkeling van nieuwe ondersteuningsvormen vaak liggen. Er is niet altijd genoeg specifieke deskundigheid op het terrein van mantelzorg.

Er zijn verschillende combinaties tussen beleids- en organisatievormen mogelijk. In de praktijk doet de keuze voor een bepaald beleid en organisatievorm zich vaak voor als verschillende fasen. Een gemeente start bijvoorbeeld met informatie voor mantelzorgers in het loket en stapt na concrete resultaten over naar meer beleidsmatige inbedding, als specifiek mantelzorgbeleid of als facet van andere beleids-terreinen. Ook ontwikkelen zich vaak mengvormen om zo veel mogelijk de sterke kanten van elke benadering te benutten. Zo illustreert het voorbeeld van het Leidse convenant dat een apart mantelzorgbeleid, een netwerkbenadering en de inzet van een gespecialiseerde instantie op het terrein van de informele zorg achtereenvolgende stappen kunnen zijn die elkaar versterken (zie bijlage 6).

9.2 Balans tussen marktwerking en samenwerking

Een gemeente vervult naast de rol van regisseur en aanjager ook die van inkoper van voorzieningen. Behoud van het bestaande aanbod is binnen de Wmo niet vanzelfsprekend. Allerlei argumenten kunnen een rol spelen bij het vinden van een balans tussen de verschillende gemeentelijke rollen en tussen kosten en kwaliteit.

In de nota van de GGD Rotterdam wordt bijvoorbeeld gepleit voor een principiële keuze voor regie op samenwerking tussen partijen die bij informele zorg zijn betrokken, en bewust niet voor stimuleren van concurrentie om de kosten te drukken. De achterliggende redenering is dat het proces van onderlinge contacten het eindresultaat van ketensamenwerking voor zorgvragers en mantelzorgers meer bevordert dan wanneer marktwerking centraal staat.

Bij de gemeente Bergen op Zoom stond juist kostenbesparing op de voorgrond. Er waren plannen om in zee te gaan met een welzijnsorganisatie in een andere stad. Uiteindelijk kwam Bergen op Zoom van deze plannen terug omdat overschakeling op een welzijnsorganisatie buiten de eigen gemeente zou betekenen dat er geen gebruik meer gemaakt kan worden van de talrijke vrijwilligers van de welzijnsinstellingen in Bergen op Zoom. De gemeente kiest uiteindelijk voor een tussenoplossing. Zij vervangt de huidige subsidierelatie met de welzijnsinstellingen door een inkoopmodel, maar geeft de instellingen door contracten wel zekerheid voor de komende jaren.²⁸

De gemeente Deventer kiest voor 'beheerste marktwerking'.²⁹ De basis is voortbouwen op de kracht van al bestaande goede samenwerkingsverbanden, maar op onderdelen zal de gemeente elders aanvullende welzijns- en zorgdiensten kunnen inkopen om te kijken of lokale aanbieders een gunstige prijs/kwaliteitsverhouding blijven hanteren.

Verschillende typen aanbieders

Van belang bij het prestatieveld ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers is dat er sprake is van verschillende typen organisaties die niet allemaal zo maar in staat zijn hun producten aan te besteden of binnen een samenwerkingsverband een gelijkwaardige positie te verwerven. Er zijn lichte en intensieve vormen van dienstverlening en zorg. Burenhulp betreft meestal kleine hand- en spandiensten zoals boodschappen doen. Er is georganiseerde vrijwillige 'lichte' hulp zoals gaan wandelen met iemand in een rolstoel. Vervolgens is er intensieve 1 op 1 begeleiding door vrijwilligers bijvoorbeeld bij vrijwillige oppasdiensten, en tot slot beroepsmatige intensieve zorg. Bij de inzet van vrijwilligers bij intensievere zorg is de coördinator betrokken bij het primaire proces. Bij 1 op 1 begeleiding heeft deze de taak om de hulpvraag in beeld te brengen en te zorgen voor een goede match tussen cliënt en vrijwilliger. Daarom is bij intensieve zorg ook meer coördinatie, begeleiding en scholing nodig.

Niet alleen de inhoud van het aanbod, maar ook de wijze van (informele) organisatie maken verschil voor de wijze waarop gemeenten organisaties betrekken bij de invulling van het prestatieveld voor ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Vooral vrijwilligersorganisaties beschikken soms niet of nauwelijks over beroepsmatige ondersteuning. Buurtinitiatieven zijn niet of slechts op informele wijze georganiseerd (zie voor een overzichtsschema bijlage 7). Als zij hun 'producten' moeten omschrijven en aanbesteden, zullen ze daar ondersteuning bij nodig hebben.

Het gevaar van dezelfde behandeling van vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven in vergelijking met beroepsmatige organisaties is dat de vrijwillige inzet en het vrijwilligerswerk (verder) geïnstitutionaliseerd wordt. Dit kan het spontane en vrijwillige karakter van het werk ondergraven. Dat zal burgers niet stimuleren tot meer participatie in de samenleving, onder andere op het terrein van de ondersteuning van mantelzorgers. Om een goede balans te behouden tussen het vrijwillige, informele karakter van de inzet van burgers en de wensen en behoeften van gemeenten en organisaties in naam van burgers die hulp nodig hebben, zal de gemeente moeten laveren tussen het opleggen van afspraken en het verleiden tot het verlenen van diensten. Overleg en ondersteuning zijn hierbij belangrijke randvoorwaarden.

Taakafbakening tussen beroepsmatige en vrijwillige mantelzorgondersteuning

De kwaliteit van de mantelzorgondersteuning houdt verband met de deskundigheid en competenties van beroepskrachten en vrijwilligers. Ook vrijwilligers kunnen getraind worden, maar er zijn handelingen

²⁸ zie www.vrijwilligerswerk.nl.

²⁹ Gemeente Deventer, Kwaliteit, keuzevrijheid en zekerheid. De toekomst van maatschappelijke ondersteuning in Deventer. Visiedocument Wmo. januari 2006.

die volgens de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) zijn voorbehouden aan daartoe bevoegde beroepsbeoefenaren, zoals verpleegkundigen en artsen. De wet wil voorkomen dat patiënten onaanvaardbare risico's lopen. Omgekeerd beschermt de wet daardoor ook de vrijwilligers door te voorkomen dat zij onaanvaardbare risico's nemen.

Toch is er een grijs gebied en een diversiteit aan praktijken. Sommige vrijwilligersorganisaties gaan ervan uit dat bij hen aangesloten vrijwilligers alleen datgene doen wat men in het dagelijks leven doet voor een goede bekende die ziek is. Koffie inschenken, een eindje wandelen, helpen met een klusje, boodschappen doen, een spelletje en dergelijke zijn activiteiten die behoren bij het 'normale' leven. Een ander op het toilet helpen of iemand verplaatsen met een tillift horen daar in principe niet meer bij. Dat zijn privacygevoelige of verpleegkundige handelingen.

Andere organisaties leggen de grens bij datgene dat de mantelzorger 'gewoon' is te doen. Dat vereist misschien bepaalde deskundigheid, maar daarin kunnen vrijwilligers getraind worden. Het is anders niet mogelijk om als vrijwilliger de mantelzorger tijdelijk te vervangen (respijt zorg).

Er zijn ook vrijwilligersorganisaties in de zorg die een onderscheid in enkelvoudige en complexe hulpvragen. Enkelvoudige hulpvragen hebben enerzijds betrekking op de het soort handelingen, die niet al te ingewikkeld en veelvuldig zijn en anderzijds op de situatie van de patiënt of mantelzorger.

Naarmate het aantal handelingen en de complexiteit ervan toeneemt en ook de situatie van de patiënt complexer is, spreekt men van complexe hulpvragen. Over het algemeen geldt: bij een complexe hulpvraag is beroepsmatige zorg vereist.

Gemeenten kunnen betrokken organisaties stimuleren om afspraken te maken over criteria voor een taakafbakening tussen vrijwillige en beroepsmatige ondersteuning van mantelzorgers en hiermee tussen Wmo- en AWBZ-voorzieningen. Een instrument dat hierbij behulpzaam kan zijn is de 'Typologie complexe cliëntsituaties' in de Handreiking Professionele oppas thuis.³⁰

'Vrijwillige' inzet van langdurig werklozen is een ander punt van aandacht. Sommige gemeenten gaan ertoe over om uitkeringsgerechtigden te verplichten zich vrijwillig in te zetten, bijvoorbeeld om mantelzorgers te ondersteunen. Door uitkerings- en overheidsinstanties zijn criteria vastgesteld om te bepalen wat vrijwilligerswerk is, en wat niet. De criteria zijn dat het om vrijwilligerswerk gaat als het:

- een algemeen maatschappelijk belang dient;
- geen winstoogmerk heeft;
- niet concurrerend is met betaald werk;
- een aanvullend karakter heeft en geen betaald werk verdringt.

Het is aan gemeenten aan deze criteria verder invulling te geven en zorg te dragen voor een goede afstemming tussen 'verplicht' vrijwilligerswerk en 'spontane' vrijwillige inzet.

9.3 Ondersteuning vrijwillige inzet voor mantelzorgondersteuning

Werving en behoud van vrijwilligers

Voldoende 'aanbod' aan vrijwillige zorg vraagt om effectieve werving. Zo past er bij iedere groep een eigen 'taal'. Jongeren zullen zich bijvoorbeeld anders laten aanspreken, dan ouderen. Van belang is te weten wat bepaalde groepen mogelijk motiveert of juist weerhoudt om actief te worden als vrijwilliger in de zorg. Zo wordt bij jongeren gekeken naar het stimuleren van de motivatie via het behalen van de studiepunten en de erkenning van verworven competenties (EVC's).

³⁰ H. Bakker en M. Morée (2003), Handreiking professionele oppas thuis. Utrecht: NIZW.

Voor gemeenten is van belang of en op welke wijze zij betrokken willen zijn bij de werving van nieuwe vrijwilligers. Zo geven veel gemeenten aan dat ze vooral het benaderen van specifieke doelgroepen willen stimuleren: jongeren, jongere ouderen en allochtonen. Maar werving alleen is niet voldoende. Een passend aanbod en cultuur binnen de organisatie die aanslaan bij verschillende doelgroepen is minstens zo belangrijk. Ook andere groepen zijn nog ondervertegenwoordigd in de zorg: mannen. Vrijwilligerswerk in de zorg is op dit moment vooral een zaak van (oudere) vrouwen. Het is van belang inzicht verwerven in drempels van niet-vrijwilligers om actief te worden in de zorg en stimuleren van vertaling naar een aanbod 'op maat' van vrijwilligersactiviteiten en een effectieve manier van werving van vrijwilligers en specifieke groepen daarbinnen.

Ook kan de gemeente stimuleren om de wervingsactiviteiten van verschillende vrijwilligersorganisaties te bundelen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de Marktplaats Vrijwillige Zorg in Rotterdam.

De website www.marktplaatsvrijwilligezorg.nl is een Rotterdamse site die vraag en aanbod op het gebied van vrijwillige inzet in de thuissituatie bij elkaar brengt, waardoor mantelzorgers ontlast kunnen worden. 17 organisaties op het terrein van informele zorg nemen deel in dit samenwerkingsverband. De bezoeker kan via de website een aanvraag voor vrijwillige inzet doen. Die aanvraag wordt doorgestuurd naar de passende organisatie. De organisatie waar de vraag terecht komt neemt contact op, bespreekt wat de behoefte is en gaat dan op zoek naar een vrijwilliger. De gegevens van de aanvrager worden volgens de wet bescherming persoonsgegevens en het privacyreglement van het Meldpunt Vrijwillige Zorg behandeld. De bezoeker kan zichzelf ook aanmelden als vrijwilliger.

Randvoorwaarden

Een aantal randvoorwaarden zijn nodig om de continuïteit en kwaliteit van de vrijwillige inzet ten behoeve van mantelzorgers te waarborgen. Het gaat om organisatorische randvoorwaarden en randvoorwaarden op het terrein van 'personeelsmanagement' of in dit geval vrijwilligersmanagement.

Onder organisatorische randvoorwaarden horen:

- coördinatie van het werk van vrijwilligers;
- deskundigheid van coördinatoren;
- huisvesting.

Er zijn vele organisaties actief op het terrein van vrijwillige ondersteuning van mantelzorgers.

Een (groot) deel van deze organisaties is gefinancierd vanuit de CVTM-regeling. Gemeenten komen voor de vraag te staan of zij dit voortzetten, uitbreiden met andere organisaties of bijvoorbeeld onderbrengen bij al door de gemeente gefinancierde organisaties als een steunpunt vrijwilligerswerk of vrijwilligerscentrale of een welzijnsinstelling.

Bij de randvoorwaarden voor vrijwilligersmanagement gaat het om zaken als:

- werving en selectie;
- scholing;
- onkostenvergoedingen;
- verzekeringen;
- attenties en waardering;
- informatie en inspraak.

Gemeenten kunnen organisaties de middelen verschaffen dit soort zaken zelf te regelen. Ze kunnen ook meer samenhang bepleiten en stimuleren en sturen op inhoud. Gemeenten kunnen ook zelf een aantal zaken ter hand nemen, zoals het verzekeren van vrijwilligers, het regelen van onkosten-

vergoedingen en het reserveren van gelden voor deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld voor meer kennis en inzicht van mantelzorg en ondersteuningsbehoeften. Veel gemeenten laten al op diverse manieren blijken dat ze de vrijwilligers in hun stad waarderen.

De gemeente Amersfoort biedt als basisvoorwaarden een collectieve ongevallen en WA-verzekering en een subsidiefonds voor scholing en deskundigheidsbevordering. De gemeente reserveert jaarlijks geld voor het stimuleren van vrijwilligerswerk onder speciale doelgroepen zoals jongeren, allochtonen, vluchtelingen en langdurig werklozen. Daarnaast wil de gemeente vrijwilligersorganisaties stimuleren een goed intern beleid voor vrijwilligers te voeren. Sinds 1 juli 2003 functioneert het vrijwilligerssteunpunt Ravelijn. Hierin zijn ondergebracht Salus (vrijwilligerswerk en mantelzorg), Matchpoint en de vrijwilligerscentrale. De gemeente laat haar waardering expliciet blijken door jaarlijks een stadsbrunch voor vrijwilligers te organiseren waarbij de Amersfoortse Vrijwilligersprijs wordt uitgereikt. De gemeente wordt bij de uitvoering van haar beleid ondersteund door de klankbordgroep vrijwilligersbeleid. Hierin nemen vrijwilligersorganisaties van diverse achtergronden deel. In 2005 is Amersfoort uitverkozen tot Vrijwilligersstad van Nederland.

De randvoorwaarden maken deel uit van het vrijwilligerswerkbeleid van een gemeente. Veel gemeenten hebben zich door de commissie Vrijwilligersbeleid (2001 – 2005) laten inspireren en een gemeentelijk beleid voor vrijwilligerswerk opgesteld. Vrijwilligerswerkbeleid onderscheidt zich van vrijwilligersbeleid dat organisaties zelf opstellen. Mede met de inzet van middelen die in het kader van de Tijdelijke Stimuleringsmaatregel Vrijwilligerswerk zijn verkregen is een lokaal of regionaal steunpunt voor vrijwilligerswerk opgezet. Bij de ondersteuning van vrijwilligers die zich inzetten voor mantelzorgers zal afstemming plaatsvinden met bestaande lokale dan wel regionale voorzieningen die zich richten op ondersteuning van vrijwilligers in het algemeen.

Eén van de onderdelen van het beleid van het kabinet op het terrein van vrijwilligerswerk (Beleidsbrief Vrijwillige Inzet 2005 – 2007) is de inzet van adviseurs ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van het lokale beleid en de lokale ondersteuning. De adviseurs krijgen tot taak op verzoek van gemeenten en organisaties de kwaliteit en kennis van de lokale of regionale steunpunten te versterken. Dat moet leiden tot een meer effectieve en efficiënte koppeling van vraag en aanbod en de werving van nieuwe doelgroepen via de toepassing van relevante methodieken. Ook zullen de adviseurs specifieke aandacht bieden aan het samenwerken van steunpunten vrijwillige inzet met de lokale en regionale organisaties voor mantelzorg.

Een extra aandachtspunt voor gemeenten is de relatie tussen vrijwilligerswerk en het stimuleren van participatie. Vrijwilligerswerk biedt mensen bij uitstek de gelegenheid naar vermogen te participeren, bijvoorbeeld door zich in te zetten voor mantelzorgers. De vraag is hoe zich dit verhoudt tot de professionaliseringstendens binnen het vrijwilligerswerk in de zorg waarbij steeds meer eisen worden gesteld aan de kwaliteit. Het gevaar bestaat dat bepaalde groepen kandidaat-vrijwilligers worden uitgesloten. Een variatie in werkzaamheden, scholing en passende begeleiding zijn in dit geval randvoorwaarden die van toepassing zijn op de toegankelijkheid van vrijwilligerswerk in de zorg voor alle burgers in een gemeente.

Stimulans van vrijwillige inzet in de buurt

Een andere manier om vrijwilligers te werven is het stimuleren van burgerparticipatie op buurtniveau. In de pilots van de WMO die betrekking hebben op het prestatieveld 'Ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligers' lijkt vooral te worden ingezet op burgerparticipatie. Dan kan het gaan om daadwerkelijke (respijt)zorgverlening, maar ook om het verrichten van hand- en spandiensten.

Bijkomend voordeel is dat het de saamhorigheid in de buurt bevordert en zo bijdraagt aan het realiseren van de opdracht voor het prestatieveld over sociale samenhang en leefbaarheid.

Een aantal vooronderstellingen zouden voorafgaand op hun realiteitsgehalte getoetst worden. Ten eerste het beeld dat er buurten in (nog) niet veel onderlinge zorg en diensten verleend worden, ten tweede dat dit meer gewenst is en ten derde dat het mogelijk is. Is het met de onderlinge solidariteit in buurten daadwerkelijk zo slecht gesteld? Zijn er misschien wel vormen van solidariteit tussen bepaalde groepen onderling? Daarbij hoeft het niet alleen te gaan om etnische groepen, maar kan het ook gaan om groepen die zich in een vergelijkbare levensfase en situatie bevinden. Denk bijvoorbeeld aan ouders met (jonge) kinderen of ouderen die te maken krijgen met beperkingen. Bestaat er bij deze groepen behoefte aan meer hulp- en dienstverlening en verwachten zij die van hun buren? Voor sommigen kan het bijvoorbeeld een inbreuk van hun privacy betekenen. Ook omgekeerd kunnen buurtgenoten zich niet geroepen voelen om (meer) zorg te verlenen vanwege de morele druk die dat met zich meebrengt. Soms is het prettiger dat er een vrijwilliger van de andere kant van de stad komt, die de situatie in de buurt niet kent en ook weer vertrekt. Zij hebben meer afstand en kunnen die ook beter bewaken, mede omdat ze daarin gesteund worden door hun organisatie. Het kan zijn dat burgers niet zo actief zijn in hun eigen buurt, maar wel als vrijwilliger elders hun steentje al bijdragen.

Voor het realiseren van burgerparticipatie in de buurt op het terrein van zorg wordt beroepsmatige coördinatie en begeleiding ingezet om zoveel mogelijk burgers te stimuleren en te matchen met zorgvragers en mantelzorgers in de buurt. Voor gemeenten is van belang of de investeringen die nodig zijn voor de beroepsmatige ondersteuning opwegen tegen de 'opbrengsten': worden er voldoende burgers geactiveerd op het terrein van zorg- en dienstverlening.

Belangrijk bij het stimuleren van initiatieven van burgers, onder andere op het terrein van de zorg, is het vinden van de juiste 'toon'. Het gaat om het aanspreken op vanuit het wederzijdse belang: Gezamenlijk zoeken naar oplossingen voor knelpunten in de samenleving. De burgers zetten zich in, de gemeente regelt de randvoorwaarden. Op die manier zijn burgers direct betrokken en voelen zij mede verantwoordelijkheid voor de problemen om hen heen.

De uitdaging is om spontaniteit te stimuleren door succesvolle voorbeelden in andere buurten te laten zien. Initiatieven kunnen 'klein' zijn, gemeenten hoeven er niet gelijk grote doelen aan te verbinden met daarbij benodigde beroepsmatige ondersteuning. Cruciaal is het bewaren van gepaste afstand bij uitvoering door het initiatief niet te 'onteigenen'.³¹ Deze aanpak past goed bij ondersteuning van mantelzorgers.

³¹ WRR (2005), Vertrouwen in de buurt.

Bijlage

1

Checklist Mantelzorg en vrijwillige zorg: overeenkomsten en verschillen

mantelzorg	vrijwillige zorg
extra zorg voor iemand in eigen kring/sociaal netwerk	zorg/hulp naast of ipv. professionele zorg
niet afdwingbaar door de overheid, in principe vrije keus, maar wel sprake van morele plicht	niet afdwingbaar door overheid, wel stimulans vrije keus
overkomt je	bewuste keuze
motivatie: uit liefde, verantwoordelijkheid, behulpzaamheid	motivatie: uit liefde, verantwoordelijkheid, behulpzaamheid, ervaring opdoen, verrijking
honorering: onbetaald	honorering: onbetaald, mogelijk vergoeding
ongeorganiseerd	vanuit georganiseerd verband
doorlopend, soms 24 u per dag	afgebakend in tijd
ongedifferentieerd, je moet alles doen, ook wat je niet ligt	je bepaalt zelf de aard van het werk
ondergewaardeerd, als vanzelfsprekend beschouwd	waardering, wordt `mooi` gevonden
beperkt je in onderhouden van andere contacten	collegiale contacten
geen feedback	coördinatie, deskundigheidsbevordering
risico van overbelasting (fysiek en psychisch) en isolement	

Expertisecentrum Informele Zorg / EIZ 2006 www.eiz.nl.

2

Voorbeelden methoden/instrumenten gericht op verschillende groepen mantelzorgers

Jonge mantelzorgers

- de GGD Rotterdam eo. heeft een systematische preventieve methode voor signalering en steun en hulpverlening aan jongeren met een langdurig ziek familielid in het Voortgezet Onderwijs ontwikkeld. Uitkomsten uit onderzoek wijzen uit dat 28% van de totale groep jongeren opgroeit met een somatisch of psychisch en/of verslaafde ouder, broer of zus en dat deze groep als een serieuze risicogroep gezien moet worden. Doorverwijsmogelijkheden schieten nog tekort. Het ontbreekt aan op elkaar afgestemde steun en hulpverlening (van huisarts, jeugdwerk, bureau jeugdzorg, ggz en dergelijke) rondom de school en de jongere. Hierin kan de gemeente een coördinerende en stimulerende rol vervullen in het kader van de jeugdzorg;
- een preventieve methode voor het basisonderwijs is het resultaat van het project Mijn zorg! over kinderen die zorgen. Er zijn drie publicaties (leskoffer Zorro, boek Jong en (on)bezorgd en boek Pony aan zee). Vooral de steunpunten mantelzorg kunnen steun bieden aan scholen bij de uitvoering van de lessen en bij voorkomende vragen van leerkrachten over individuele kinderen/gezinnen. Deze methode wordt in Flevoland (SMA) en Drenthe (Icare MZO) geïmplementeerd. Ook is er in het kader van het project gewerkt aan landelijke implementatie. De bedoeling is dat de leskoffer te leen is bij GGD-en MEE en steunpunten mantelzorg, en dat deze organisaties actief zijn in het attenderen van scholen op deze methode.

Allochtone mantelzorgers

Wijkaanpak en samenwerking met de Turkse gemeenschap

De GG&GD Utrecht heeft een wijkaanpak gehanteerd om te werken aan empowerment van Turkse mantelzorgers zelf, zorgopvattingen binnen de Turkse gemeenschap bespreekbaar te maken en hen te informeren over het bestaande aanbod. Zo is onder meer in de loop van 2005 - voorjaar 2006 contact gelegd met vrouwen in de wijk die een rol als gastvrouw wilden spelen. Deze gastvrouwen hebben in hun eigen kennissenkring deelnemers geworven voor huiskamerbijeenkomsten volgens de Tupperwareformule. In deze bijeenkomsten vond bewustwording plaats over mantelzorg en een eerste aanzet tot gesprek over draaglast en draagkracht. Producten zijn onder meer:

- draaiboek voor de uitvoering van een wijkgericht voorlichtings- en discussieproject voor Turkse ouderen en mantelzorgers, Ank Loog, NIZW/ GG&GD Utrecht, april 2005;
- handleiding voor het opzetten van huiskamerbijeenkomsten voor Turkse mantelzorgers, Ank Loog en Aynur Polat, NIZW/ GG&GD Utrecht, mei 2006;
- handleiding ontmoetingsbijeenkomsten/ lotgenotencontact, Ank Loog en Aynur Polat, NIZW/ GG&GD Utrecht, mei 2006;
- aandachtspunten voor het opzetten van spreekuren in samenwerking tussen beroepskrachten en Turkse vrijwilligers, Ank Loog en Aynur Polat, NIZW/ GG&GD Utrecht, mei 2006;
- draaiboek voor een interculturele cursus ter ondersteuning van mantelzorgers, Ank Loog en Aynur Polat, NIZW/ GG&GD Utrecht, mei 2006.

3 Rol van kerken, moskeeën en andere religieuze instanties

Vanuit haar taak en functie heeft de kerk expertise op het gebied van zingevingsvragen, onderling dienstbetoon en het verlenen van (na)zorg rondom ziekte en sterven. Veel kerken staan klaar om concrete projecten te starten, maar missen de benodigde praktische vaardigheden en financiële middelen. De gemeente kan kerken subsidie geven om vrijwilligers in te zetten ten dienste van de samenleving. Stichting Hulp in Praktijk, Soesterberg, www.stichtinghip.nl) helpt kerken haar leden te mobiliseren om maatschappelijk actief te worden op het terrein van zorg en welzijn. De Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV), Veenendaal, (www.npvzorg.nl) traint en schoolt kerken in het starten en onderhouden van projecten op het gebied van vrijwillige (terminale) thuishulp. Deze organisaties werken op landelijk niveau en zijn geworteld in de breedte van de kerken. Moskeeën zijn op dit moment nog niet zo actief op het gebied van zorg omdat veel door families zelf wordt gedaan. Zij zouden in de toekomst een grotere rol kunnen spelen als allochtone families minder kans zien om langdurende zorg te geven als gevolg van drukke werkzaamheden en veranderende zorgopvattingen.

4

Arbeid en zorg**Mogelijkheden ontheffing sollicitatieplicht voor mantelzorgers**

Werkloze en gedeeltelijk arbeidsgeschikte vrijwilligers en mantelzorgers kunnen vanaf 1 oktober 2006 onder voorwaarden tijdelijk een ontheffing krijgen van de sollicitatieplicht. Dit heeft het kabinet besloten op voorstel van minister De Geus van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Momenteel kunnen oudere mantelzorgers en vrijwilligers (op 31 december 2003 57,5 jaar of ouder) met een WW- of WGA-uitkering (Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten) al onder voorwaarden worden vrijgesteld van de sollicitatieplicht. De nieuwe regeling is niet leeftijdgebonden. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen(UWV) kijkt per aanvraag of een werkloze of gedeeltelijk arbeidsgeschikte in aanmerking komt voor een ontheffing en voor hoe lang.

Daarvoor moeten uitkeringsgerechtigden aan een aantal voorwaarden voldoen. Vrijwilligers moeten vrijwilligerswerk doen dat hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Het vrijwilligerswerk moet gemiddeld minimaal 20 uur in de week zijn. Ook komen alleen vrijwilligers in aanmerking die al lange tijd bezig zijn met het vinden van een reguliere baan. De vrijstelling van de sollicitatieplicht voor vrijwilligers is eenmalig en duurt maximaal zes maanden.

Mantelzorgers die intensieve zorg verlenen en daardoor niet in staat zijn om te solliciteren, krijgen maximaal zes maanden vrijstelling van het zoeken naar een baan. Ook hoeven zij in die periode niet beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt. De vrijstelling kan eenmalig met drie maanden worden verlengd als de mantelzorg waarschijnlijk op korte termijn is afgelopen, bijvoorbeeld omdat de verzorgde terminaal is.

Op weg naar een mantelzorgvriendelijke organisatiecultuur

De combinatie mantelzorg en werk zal steeds frequenter voorkomen en organisaties moeten hierop beleid voeren. Mezzo en bureau Qidos voeren experimenten uit bij een aantal organisaties (Pentascopie, Vierstroom en Provincie Noord Brabant) om concrete vormen te vinden voor mantelzorgvriendelijke organisatieculturen. Vernieuwend is het accent op bewustwording, acceptatie en cultuur en niet zozeer de arbeidsvoorwaardelijke aspecten (zoals verlofregelingen). CNV neemt deel aan de klankbordgroep en speelt een rol in de verspreiding van resultaten naar leden en vakbonden. Op basis van een kort onderzoek zijn ideeën voor producten en diensten ontwikkeld om mantelzorgers te ondersteunen, zoals een interactieve internetsite, een informatiepakket voor de sociale omgeving (inclusief werkgever), een workshop voor leidinggevenden, en een maandelijkse 'dag voor jezelf'.

Zie www.mantelzorgenwerk.nl.

5 Formele en informele inspraak

Nota Wmo raad Hoogeveen

In Hoogeveen koos men voor een Wmo-raad waarin de volgende organisaties vertegenwoordigd kunnen zijn: seniorenplatform, gehandicaptenplatform, cliëntenraden zorginstellingen, stichting cliëntenraad sociale zekerheid, Humanitas, Leger des Heils, Stichting One en contactpunt mantelzorg. Het platform wordt ingedeeld in clusters van doelgroepen. Aan de Wmo-raad wordt een voorzitter uit eigen kring toegevoegd, maar met de opdracht zijn taak onafhankelijk uit te voeren. De leden van de Wmo-raad zijn verantwoordelijk voor de communicatie met de deelnemers van hun cluster. De Wmo-raad kan werkgroepen instellen en adviseurs raadplegen. De gemeente stelt faciliteiten beschikbaar.

Bij het inrichten van een integrale cliëntenraad is de vraag hoe het met een grote diversiteit aan belangen werkbaar blijft. De cliëntenraad kan bijvoorbeeld werkgroepen instellen, thematisch (bijvoorbeeld vervoer) en/of per specifieke doelgroep. Voor een integrale cliëntenraad moeten afgevaardigden (vrijwilligers) gemobiliseerd worden uit de nog niet-participerende groepen.

Mantelzorgpanel

De Provincie Zuid-Holland heeft - samen met het Bureau Informele Zorg van Thuiszorg Groot Rijnland, het Steunpunt Mantelzorg Duin- en Bollenstreek en het RPCP Zuid-Holland Noord - in 2004 1e initiatief genomen tot de opzet van een mantelzorgpanel. In het mantelzorgpanel kunnen mantelzorgers zelf aangeven wat hun wensen zijn, waar ze behoefte aan hebben en hoe de professionele zorg beter rekening met hen kan houden. Daartoe wordt hen tweemaal per jaar een vragenlijst voorgelegd. Met de uitkomsten worden gemeenten, hulpverleners en zorgaanbieders in de regio aangespoord om de positie van mantelzorgers te helpen verbeteren. De uitvoering en de organisatie van het mantelzorgpanel zijn in handen van het Tympaan instituut. Werving van panelleden gebeurt op verschillende manieren. Onder hulpverleners en verschillende organisaties in de regio, zoals huisartsen, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorginstellingen en algemeen maatschappelijk werk, worden folders en posters uitgezet. Mantelzorgers die bekend zijn bij organisaties krijgen zelf een folder toegestuurd. Ook via lokale media worden potentiële panelleden benaderd.

6

Het Leidse Convenant Mantelzorgondersteuning

Na enkele mantelzorgnota's heeft de gemeenten Leiden bewust gekozen voor een netwerkbenadering en niet voor een steunpuntconstructie om betrokkenheid bij reguliere zorgaanbieders te bevorderen en afschuiven van mantelzorgondersteuning naar een steunpunt te voorkomen. Kern van de mantelzorgondersteuning in Leiden was dan ook een in 2000 gesloten Convenant Mantelzorgondersteuning tussen zorgaanbieders, zorgkantoor, gemeente en een lokale vereniging van mantelzorgers waaraan de gemeente subsidie verleent, die bindende afspraken met elkaar hebben gemaakt. Jaarlijks zijn actiepunten geformuleerd die aan het eind van het jaar geëvalueerd werden. De gemeente financierde de coördinatie van het convenant voor acht uur per week en instellingsoverstijgende activiteiten van de convenantpartners.

De winst van het convenant ligt vooral op het terrein van informatievoorziening. De convenantpartners zijn goed op de hoogte van elkaars aanbod en kunnen naar elkaar doorverwijzen.

Mantelzorgspecifieke deskundigheid was vooral aanwezig bij de mantelzorgvereniging en bij Radius, de Stichting Dienstverlening. Door tekort aan formatietijd bleek het moeilijk om mantelzorgondersteuning uit te bouwen naar aanleiding van gesignaleerde lacunes in het aanbod.

Om die nadelen te ondervangen zijn in Leiden en de Leidse regio mantelzorgconsulenten aangesteld. Leiden krijgt daarmee beter zicht op de vragen van de mantelzorger én op de ontwikkelingen die op voorzieningengebied spelen. Ook kunnen de consulenten een rol spelen bij deskundigheidsbevordering van reguliere aanbieders. Er is een (met CVTM-gelden gefinancierde) mantelzorgcoördinator bij de thuiszorg die deskundigheidsbevordering van thuiszorgmedewerkers opzet. Aan de gesignaleerde behoefte aan een laagdrempelig ontmoetingspunt voor mantelzorgers die nog niet in beeld zijn bij zorginstellingen is tegemoetgekomen met een mantelzorgcafé. Regionalisering van de mantelzorgondersteuning vindt nu plaats met behoud van de doelstellingen van het convenant.

7 Kenmerken van aanbieders van mantelzorgondersteuning

Aanbieder	Organisatievorm	Beroepsmatige ondersteuning
Burenhulp	Geen, volledige vrijwillige inzet	Niet
Burgerinitiatieven vanuit burgers zelf ontstaan	Informeel, volledig vrijwillige inzet	Niet
Burgerinitiatieven vanuit organisatie en/of gemeente opgezet	Informeel, volledig vrijwillige inzet	Aanwezig
Zelfhulp/ patiënten- en consumentenorganisaties	Georganiseerd, volledige inzet van vrijwilligers	Soms inzet van betaalde consultant(en), soms ook niet
Vrijwilligersorganisaties in de zorg	Georganiseerd, volledige inzet van vrijwilligers	Niet
Ondersteunde, zelfstandige vrijwilligersorganisaties in de zorg	Georganiseerd, grotendeels inzet van vrijwilligers	In vorm van coördinator en soms ook administratieve ondersteuning
Ondersteunde vrijwilligersorganisaties aangesloten bij (thuis)zorgorganisaties	Georganiseerd, binnen vrijwilligersorganisatie grotendeels inzet van vrijwilligers	In vorm van coördinator voor vrijwilligersorganisatie en ondersteuning vanuit (thuis)zorgorganisatie
Steunpunten mantelzorg, lokaal of regionaal	Georganiseerd	In vorm van coördinatie, administratieve ondersteuning en betaalde consultants
Zorgorganisaties	Georganiseerd, met gedeeltelijk inzet van vrijwilligers in aanvulling op inzet van beroepskrachten	Coördinator vrijwilligerswerk (per locatie) en ondersteuning vanuit zorgorganisatie
Organisaties op terrein van welzijn die werken met vrijwilligers, die vergelijkbare diensten leveren als vrijwilligers in de zorg en met individuele cliënt-ondersteuners die deels ook mantelzorgers ondersteunen	Georganiseerd, met gedeeltelijke inzet van vrijwilligers naast inzet van beroepskrachten, bijvoorbeeld ouderenadviseurs	Soms aparte coördinator vrijwilligerswerk of aparte coördinatietoek en ondersteuning vanuit welzijnsorganisatie



