

Basisfuncties

Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorg

Basisfuncties

Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Waarom basisfuncties?	4
2. Alles op het bordje van de gemeente?	5
3. Oude functies en nieuwe functies, doen we het dunnetjes over?	5
4. Basisfuncties	7
4.1 Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	7
4.2 Verbinden en makelen	9
4.3 Versterken	10
4.4 Verbreiden	11
4.5 Verankeren	13
Samenhang basisfuncties	14

Voorwoord

Er zijn dingen die burgers helemaal zelf doen zonder dat de overheid er aan te pas komt. Het omgekeerde bestaat ook. Binnen deze twee extremen zijn er talrijke mengvormen.

Vrijwilligerswerk is bij uitstek een terrein waar sprake is van spontaniteit en autonomie van de burgers zelf. Dat moet ook zo blijven. Maar het kan geen kwaad als er van de kant van de overheid waardering, steun en soms bescherming wordt geboden aan vrijwilligers en hun organisaties. De manier en de omvang waarmee dit gebeurt is tijdsgebonden; het houdt rekening met omstandigheden en met recente inzichten en ontwikkelingen.

Sinds het Internationaal Jaar van Vrijwilligers (2001) zijn van het ministerie van VWS diverse impulsen uitgegaan, die gemeenten ondersteunden om hieraan vorm te geven. De Commissie Vrijwilligersbeleid gaf een theoretisch kader met handreikingen voor het opstellen van vrijwilligerswerkbeleid en het invullen van de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in diverse sectoren. De Tijdelijke Stimuleringsregeling Vrijwilligerswerk (TSV) voegde daar een financiële vergoeding aan toe, waarmee gemeenten in staat werden gesteld een ondersteuningsinfrastructuur in te richten. De Beleidsbrief Vrijwillige Inzet 2005 – 2008 voorzag met name in het verbeteren van de kwaliteit van lokale vrijwillige inzet, onder andere door de werking van het project AVI 130.

Met de komst van de Wmo, is de ondersteuning van vrijwilligerswerk door gemeenten wettelijk vastgelegd. Gemeenten kunnen in hun regiefunctie zelf een keuze maken hoe deze ondersteuning vorm krijgt.

Op 9 oktober 2007 stuurde de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een beleidsbrief over mantelzorg en vrijwilligerswerk 'Voor elkaar' naar de Tweede Kamer (Kamerstukken II, 2007-2008, 30 169, nr. 11). In deze brief staan haar ambities op het terrein van onder meer het lokale vrijwilligersbeleid, waaronder het formuleren van een aantal basisfuncties. Deze basisfuncties bieden gemeenten ondersteuning bij het formuleren en uitvoeren van beleid. Wanneer er sec naar de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties gekeken wordt, doet dat tekort aan de geest van de Wmo van 'Iedereen moet (kunnen) meedoen'. Daarom is deze handreiking breder dan alleen de invulling van prestatieveld 4 van de Wmo. Ook binnen de andere prestatievelden is een rol voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties weggelegd. In feite draait dan ook om het bevorderen van actief burgerschap.

Het document is opgebouwd uit een vijftal basisfuncties, eenvoudig te reproduceren kreten, waarmee de verschillende aspecten van het ondersteunen van het (lokale) vrijwilligerswerk worden uitgedrukt.

De samenleving is continu in beweging. In beweging door factoren als vergrijzing, ontgroening, migratie en integratie. Ook veranderend overheidsbeleid en nieuwe wetgeving zorgt voor beweging. Denk aan de vermaatschappelijking van de zorg en een terugtrekkende overheid. We stellen steeds nieuwe eisen aan bijvoorbeeld leefbaarheid en veiligheid. Om deze vraagstukken van nu en de toekomst te kunnen oplossen, moet de samenleving voldoende veerkracht hebben. Het betrekken van burgers en andere stakeholders bij het aanpakken van vraagstukken zorgt voor de juiste veerkracht. Een gezonde civil society is dé basis voor een veerkrachtige lokale samenleving. Want een veerkrachtige samenleving vindt voor iedere nieuwe uitdaging een passende oplossing!

Vier tot vijf miljoen burgers verrichten gezamenlijk zo'n 20 miljoen uur vrijwillige inzet per week. Dat is dus ruim 1 miljard uur of ongeveer 600.000 fulltime arbeidsplaatsen per jaar. Vrijwillige inzet vertegenwoordigt een enorm sociaal, economisch, democratisch en dienstverlenend kapitaal. Kapitaal dat ingezet kan worden om uitdagingen op te pakken. Maar ook kapitaal dat onderhouden moet worden. Vrijwillige inzet is de hefboom om te komen tot een veerkrachtige lokale samenleving waarin zoveel mogelijk burgers - zo niet allen - participeren. Burgers die in vertrouwen samenwerken met anderen en uit vrije wil diensten aan elkaar en derden leveren. Gemeenten zijn op zoek naar wegen om dit lokale kapitaal ofwel de lokale civil society verder te versterken. In dit pleidooi geeft de VNG een aantal richtingen om te komen tot verdere versterking hiervan. Hierbij gaat het niet alleen over hoe gemeenten meer burgers kunnen ondersteunen en verleiden 'mee te doen' maar ook om de eigen dienstverlening daar beter op af te stemmen.

De VNG roept kabinet, burgers en andere stakeholders op om de gemeenten te ondersteunen bij het realiseren van een nog veerkrachtiger civil society.

VERENIGING VAN NEDERLANDSE GEMEENTEN
NOVEMBER 2006

Uitgereikt ter gelegenheid van het congres 'Wat burgers bezielt' op 2 november 2006 te Den Haag.

1. Waarom basisfuncties?

De Wmo heeft de regie voor het bevorderen van actief burgerschap bij de gemeenten gelegd. Ook het beleidsprogramma van kabinet Balkenende IV legt de nadruk op het vergroten van de sociale samenhang. Mantelzorg en vrijwilligersbeleid spelen daarbij een belangrijke rol. In haar beleidsbrief Mantelzorg en vrijwilligersbeleid 2008-2011 "Voor elkaar" ontvouwt de staatssecretaris van VWS haar doelen op dit terrein. Een van die doelen betreft het ondersteunen van het gemeentelijk beleid. Dit door het bieden van kaders, zoals bedoeld in de beleidsbrief "Voor elkaar". Dit zijn primair handvatten voor de uitvoering en bieden een houvast aan lokale partijen om met elkaar het debat te voeren over de concrete invulling van het Wmo-beleid. Deze beleidsbrief geeft de ambities van de staatssecretaris weer op het terrein van vrijwilligerswerk ook voor wat betreft de basisfuncties.

Doel basisfuncties

De basisfuncties geven gemeenten kaders (zoals bedoeld in de beleidsbrief "Voor elkaar") bij het invullen van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid ten behoeve van reflectie en discussie op lokaal niveau. Wij geloven niet in *one size fits all*, omdat zoiets niet in de Wmo-filosofie past. We kiezen dus voor maatwerk en niet voor confectie. Maar het is uiteraard wel de bedoeling – om de vergelijking met kleding vol te houden – dat de kleding prettig draagbaar en betaalbaar is, warmte en bescherming biedt,

en niet op de laatste plaats qua smaak en stijl beantwoordt aan de eisen van degenen die er in moeten rondlopen.

Lokale invulling

Uitgangspunt is dat elke gemeente een adequaat beleid heeft voor vrijwilligers. Gemeenten hebben wel de ruimte om zelf invulling te geven aan de ondersteuning van vrijwilligers(werk), daarbij ondersteund door de basisfuncties. Gezien de grote diversiteit die er is tussen gemeenten, is een uniform kader voor elke gemeente niet opportuun. Daarom is het goed om als gemeente een keuze te maken op welk niveau de basisfuncties gebruikt worden. De Wmo stimuleert dat er steeds meer op wijk- en buurtniveau verbindingen worden gemaakt tussen personen en partijen. In plattelandsgemeenten is het insteken op het niveau van dorpskernen steeds meer in zwang. Uiteraard zal een bepaalde vorm van ondersteuning voor een hele gemeente moeten gelden. Sommige vraagstukken kunnen nog beter bovenlokaal of regionaal aangepakt worden.

Ook hierin hebben gemeenten ruimte. Wel is het goed om per gemeente weer te geven hoe bijvoorbeeld bovenlokale vraagstukken lokaal ingevuld worden. Per slot van rekening kent elke gemeente haar eigen Wmo-nota en vrijwilligerswerkbeleid.

2. Alles op het bordje van de gemeente?

Als het beeld zou ontstaan, dat de gemeente er alléén voor staat als het er om gaat een groeiend en bloeiend vrijwilligerswerk tot stand te brengen, dan moet dat beeld gecorrigeerd worden. Er zijn namelijk diverse spelers in het maatschappelijk middenveld, elk met hun eigen missie en belangen, die daarin ook een rol kunnen spelen. Scholen, sport, woningcorporaties, welzijnsstichtingen, burgerinitiatieven, belangenorganisaties, vrijwilligers, kerken en bedrijven. Elk hebben ze hun eigen agenda, maar elk kan in een bepaalde mate een bijdragen aan actief burgerschap. Het is wel de taak van de gemeente, om, ook gelet de Wmo, haar rol als regisseur in te vullen. En (hopelijk) om dat te doen op een energieke en enthousiaste manier. Wethouders en ambtenaren kunnen bij het uitoefenen van deze rol veel werk naar zich zelf toetrekken. Men kan er ook voor kiezen om – binnen kaders - daar intermediairs voor aan te stellen. In alle gevallen echter gelden de basisfuncties als uitgangspunt voor gemeentelijk beleid.

3. Oude functies en nieuwe functies, doen we het dunnetjes over?

Voor de ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk is in de afgelopen decennia een infrastructuur opgebouwd van landelijke organisaties, provinciale steunpunten en ook lokale steunpunten. De partijen die het vrijwilligerswerk lokaal ondersteunen worden vaak steunpunt vrijwilligerswerk of vrijwilligerscentrale genoemd. Voor deze lokale steunpunten is al eens een kader ontworpen met functies die bijdragen aan de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. De termen *bemiddeling, informatie en advies, promotie, deskundigheidsbevordering, belangenbehartiging en ontwikkeling en innovatie* zullen veel lokale steunpunten bekend in de oren klinken. Worden deze functies met de nieuwe basisfuncties overboord gegooid? Nee, zeker niet. Elk van deze functies is in de nieuwe basisfuncties terug te vinden.

Met de ontwikkelingen van de laatste jaren, werd voor veel steunpunten echter wel duidelijk dat bovenstaand rijtje niet meer helemaal kon voldoen aan de werkzaamheden die van hen gevraagd werden. Maatschappelijk betrokken ondernemen bij voorbeeld vraagt meer dan alleen het bemiddelen

van een vrijwilliger (in dit geval vanuit een bedrijf) naar een vrijwilligersorganisatie. Maatschappelijke stages vraagt weer een andere aanpak. Waar passen we inburgering in?

Het feit dat de basisfuncties, zoals deze nu zijn uitgeschreven, primair voor gemeenten zijn opgesteld, betekent allerm minst dat zij voor instellingen in de sfeer van de ondersteuningsinfrastructuur irrelevant zijn. Wellicht biedt deze handreiking op sommige gebieden voor hen wel meer aanknopingspunten dan voor een gemeente. Daarin liggen dan ook mogelijkheden voor een adviesrol van deze instellingen richting gemeente. Ook landelijke, bovenregionale, regionale en plaatselijke instellingen met een vrijwilligersagenda zullen naar wij verwachten met belangstelling van de basisfuncties en van het traject dat daarop gaat volgen, kennis nemen.

4. Basisfuncties

Als wij het in dit document hebben over basisfuncties duiden wij op die aspecten of onderdelen van het plaatselijke vrijwilligerswerk, waarvan de werking van wezenlijk belang is. Het zijn de onderdelen die niet gemist kunnen worden.

De basisfunctie voor lokale ondersteuning van het vrijwilligerswerk zijn tot stand gekomen door twee brainstormsessies, waarin diverse partijen uit het vrijwilligersveld en daaromheen vertegenwoordigd waren. De deelnemers kwamen onder anderen uit vrijwilligerscentrales, gemeenten (VNG), het ministerie van VWS, het SCP, vrijwilligersorganisaties, Vereniging NOV, het bedrijfsleven, CMO's en MOVISIE.

Voor de lokale ondersteuning van het vrijwilligerswerk is gekozen voor de volgende basisfuncties:

- Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen
- Verbinden en makelen
- Versterken
- Verbreiden
- Verankeren

Elk van de basisfuncties wordt omschreven in een korte definitie, die in een toelichting wordt uitgewerkt. Voorts worden per basisfunctie enige suggesties voor concrete activiteiten opgesomd.

4.1 *Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen*

Definitie

In de gemeente is men in staat om een visie te ontwikkelen op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en daar door interactieve beleidsvorming beleid op te formuleren en uitvoering aan te geven.

Toelichting

Nieuwe ontwikkelingen als het inzetten van vrijwilligerswerk bij inburgering, maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk of online vrijwilligerswerk vragen om een visie en om beleid en ten slotte om een gepast aanbod vanuit ondersteunende organisaties. Hieronder valt ook het omgaan met bemiddelende regelgeving en andere vormen van belangenbehartiging van vrijwilligers.

Met nieuwe ontwikkelingen ontstaan ook weer nieuwe kansen om actief burgerschap te bevorderen. Nieuwe vormen van vrijwilligerswerk kunnen aantrekkingskracht uitoefenen op een nieuw potentieel aan vrijwilligers (verjonging?), mits goed vormgegeven. Het SCP gaf in haar Toekomstverkenning Vrijwillige Inzet 2015 al aan dat de (potentiële) vrijwilliger een kritische consument is, die steeds meer eisen stelt aan de organisatie waar hij of zij zich vrijwillig wil inzetten.

Nieuwe ontwikkelingen brengen daarnaast ook nieuwe partijen met zich mee. Hoewel de ontwikkeling niet meer nieuw te noemen is, heeft de groeiende populariteit van maatschappelijk betrokken ondernemen het bedrijfsleven een rol gegeven als een van de maatschappelijke spelers. Wanneer deze maatschappelijke ontwikkeling goed 'vertaald' is, worden bedrijven niet alleen als doelgroep gezien, maar ook meegenomen als gesprekspartner rondom vormgeving en invulling van deze ontwikkeling.

Naast nieuwe ontwikkelingen wordt bij de invulling van deze basisfunctie ook een visie en beleid op bestaande ontwikkelingen verwacht. De variëteit in het aanbod van vrijwilligerswerk en daarbij horende ondersteuningsbehoefte is groot. Denk bijvoorbeeld aan de vergrijzing en de kansen en bedreigin-

gen die dit met zich meebrengt voor het vrijwilligerswerk in enge zin en voor actief burgerschap in brede zin. Daarnaast zijn natuurlijk niet alleen landelijke maatschappelijke ontwikkelingen relevant, maar kunnen ontwikkelingen ook streekgebonden, lokaal of zelfs op wijkniveau plaatsvinden. Denk aan een relatief sterke vergrijzing op het platteland of de verkleuring van een (achterstands)wijk.

Nieuwe en minder nieuwe ontwikkelingen vragen om een actieve rol van diverse maatschappelijke spelers vanaf het moment van (interactieve) beleidsvorming. De basisfunctie *Verbinden en makelen* gaat nader in op het bijeenbrengen van deze partijen.

Het is voor vrijwilligersorganisaties de kunst om ontwikkelingen vóór te zijn en hierop proactief in te springen met een aanbod. Dat vergt ook het een en ander van ondersteuningsorganisaties. Zij spelen vaak een rol in het ontwikkelen van methodieken, werkvormen en aanpakken, die breed uitgezet kunnen worden binnen de vrijwilligersorganisaties. Bij de vrijwilligersorganisaties is het al dan niet aanwezig zijn van enthousiasme om in te springen op een bepaalde maatschappelijke trend of behoefte een succes- of faalfactor op de weg naar een toekomstbestendige organisatie. Hoe een effectieve ondersteuning er uit ziet, wordt weergegeven in de basisfunctie *Versterken*.

Suggesties concrete activiteiten:

- Duiden en interpreteren van autonome ontwikkelingen, die invloed hebben op vrijwilligerswerk, zoals demografie, economische conjunctuur, arbeidsmarkt
- evenwichtige opbouw vrijwilligersbestand door adequate aandacht voor doelgroepen (jongeren, ouderen, mannen, vrouwen, allochtonen, autochtonen etc.)
- vrijwilligerswerk bij inburgering, arbeidsreïntegratie en maatschappelijke stages
- werknemersvrijwilligerswerk
- bestrijden administratieve lastendruk
- Buddyzorg, Vrijwillige Thuishulp en Vriendendiensten
- bevorderen nieuwe vormen van (spontaan) vrijwilligerswerk, zoals burgerschapsinitiatieven en straatfeesten

4.2 Verbinden en makelen

Definitie

In de gemeente is men in staat om de verwachtingen en belangen van de verschillende maatschappelijke spelers met elkaar te verbinden, meer in het bijzonder het makelen van vraag en aanbod op terreinen die door de gemeente van speciaal belang wordt geacht.

Toelichting

Verschillende organisaties, zoals de gemeentelijke organisatie, vrijwilligersorganisaties en ondersteuningsorganisaties, zijn in staat om *netwerken* tot stand te brengen en te kunnen onderhouden. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een platform, dat een rol kan spelen in de interactieve beleidsvorming. Binnen deze netwerken worden verbindingen gelegd, bijvoorbeeld tussen scholen en maatschappelijke organisaties (in het kader van maatschappelijke stages) of tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties (werknemersvrijwilligerswerk). Ook kan bij voorbeeld een groep lokale vrijwilligersorganisaties in een netwerk bijeen gebracht worden rondom een bepaald thema, zoals de invulling van het Wmo-loket. Bij *verbinden* is sprake van twee of meer partijen die met een bepaalde reden met elkaar in contact worden gebracht. Gemeenten zijn bij uitstek de partij om verbindingen tot stand te brengen.

Makelen gaat nog een stapje verder. Makelen is het actief en bewust bij elkaar brengen van twee (of meer) partijen met de bedoeling dat ze concreet tot zaken komen. Dit veronderstelt steeds de aanwezigheid van een bemiddelende instantie ofwel een makelaar.

Makelen kan op verschillende niveaus plaatsvinden: tussen personen, tussen personen en instanties en tussen instanties onderling.

Op 14 februari 2008 schreven mw. M. van Bijsterveldt-Vliegenhart, staatssecretaris van OCW, mw. dr. J. Bussemaker, staatssecretaris van VWS, en dhr. Dr. W. Kuiper, namens de Directieraad van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, een brief aan alle gemeenten, waarin het "Convenant inzake de verdere ontwikkeling van een makelaarsfunctie ten behoeve van maatschappelijke stage en de stimulering van vrijwilligerswerk" bekend werd gemaakt (zie http://www.vng.nl/Documenten/vngdocumenten/2008_overig/inzetmiddelen_participatie_envelop.pdf). Het gestelde in dit convenant (en bijlagen) zal van grote betekenis zijn voor de uitbouw van de functie Verbinden en makelen.

Bij elk van deze vormen is het nodig om een netwerk te hebben, van scholen, van bedrijven, van vrijwilligersorganisaties. Deze voorbeelden zijn niet exclusief. Ook woningcorporaties, kerken, welzijnsorganisaties en belangenorganisaties zijn spelers die op bepaalde thema's onderdeel van een netwerk kunnen vormen. Met het verbinden en makelen van de juiste partijen, kan vrijwilligerswerk in bijvoorbeeld sociale activering of inburgering een rol (gaan) spelen.

Bij verbinden en makelen is het goed om naar het schaalniveau te kijken. Voor het activeren van burgers kan het maken van verbindingen tussen een burger en een organisatie op buurtniveau heel effectief zijn. Vrijwillige inzet wordt doorgaans dicht bij huis geleverd. Bij het makelen in het kader van maatschappelijke stages is het juist het bovengemeentelijk niveau waar rekening mee gehouden moet worden. De woonplaats van een leerling hoeft niet dezelfde te zijn als de standplaats van de middelbare school, zeker niet als deze school een regiofunctie heeft.

Bij verbinden en makelen speelt de verbinder of makelaar een cruciale rol. Van deze persoon of organisatie mag worden verwacht dat deze een neutrale en onafhankelijke positie in het maatschappelijk middenveld inneemt. Dit is nodig om de verschillende verwachtingen en belangen transparant te maken en op onafhankelijke wijze in evenwicht te brengen.

Suggesties concrete activiteiten:

- Opzetten en ondersteunen van een platform vrijwilligersorganisaties
- Makelen van vraag en aanbod d.m.v. bij voorbeeld een vrijwilligerscentrale, een digitale vacaturebank voor vrijwilligers, een bureau dat vrijwilligersorganisaties en organisaties met vrijwilligers ondersteunt
- Het makelen van vraag en aanbod tussen een (potentiële) vrijwilliger en een vrijwilligersorganisatie of het (uiteraard na overleg) plaatsen van een leerling bij een maatschappelijke organisatie in het kader van de maatschappelijke stage
- Het ondersteunen van bedrijven bij het maatschappelijk betrokken ondernemen, wat uiteindelijk leidt tot een contact tussen een bedrijf en een maatschappelijke organisatie
- Sectorgewijs inventariseren van behoeften vrijwilligerswerk en na prioritering gericht werven van vrijwilligers (bv. voor de zorgsector, voor jeugdwerk, voor sport, voor buurtveiligheid, voor levensbeschouwelijke organisaties, voor onderwijs, voor milieuorganisaties)
- Strategisch bij elkaar brengen van partijen, waar win-win situaties mogelijk zijn (bij voorbeeld mensen die aan huis gebonden zijn aan maar activiteit zoeken aan mensen die het prettig vinden om telefonisch contact te hebben, te chatten of te E-mailen)

4.3 Versterken

Definitie

In de gemeente is men in staat om een effectieve lokale of regionale ondersteuningsinfrastructuur op te bouwen en/of te onderhouden. Onder lokale ondersteuningsinfrastructuur vrijwilligerswerk kan verstaan worden: *de verzameling georganiseerde netwerken, die op een centraal punt samengebracht en vanuit een specifieke expertise vrijwilligerswerk ondersteund en onderhouden wordt.*

Toelichting

In de definitie wordt gesproken over een effectieve, dat is: een doelmatige, ondersteuningsstructuur. Het gaat bij deze basisfunctie niet om de structuur *an sich*, maar om het doel wat daarmee bereikt wordt: het ondersteunen en versterken van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties.

Een ondersteuningsinfrastructuur is effectief wanneer er bijvoorbeeld informatie verstrekt kan worden over nieuwe regelingen, (organisatie) advies aan vrijwilligersorganisatie gegeven kan worden, er wordt zorg gedragen voor deskundigheidsbevordering, als de infrastructuur ondersteund is in het verwerven van financiering buiten geijkte subsidiestromen om en organisaties ondersteund kunnen worden met praktische hulp en faciliteiten.

In de basisfunctie *Verbinden en makelen* is al aangegeven dat een specifieke persoon of organisatie de rol van verbinder of makelaar op zich moet nemen. Al naar gelang de grootte van het maatschappelijk middenveld en de thema's die er spelen, kan deze makelaarsfunctie lichter of zwaarder ingevuld worden. En al naar gelang de grootte van het maatschappelijk middenveld en de thema's die er spelen kan er voor gekozen worden de functies verbinden & makelen enerzijds en versterken anderzijds in één persoon samen te brengen of juist te scheiden. Naast de makelaar spelen de *verbindingen*, de georganiseerde netwerken een rol in de ondersteuning van het vrijwilligerswerk en de bevordering van actief burgerschap.

Uit onderzoeken van MOVISIE (en haar voorlopers CIVIQ, NOV en sVM) blijkt dat vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties aan diverse vormen van ondersteuning behoefte hebben. Er is vraag naar informatie over bijvoorbeeld verzekeren van vrijwilligers, de vrijwilligersvergoeding (vraag van organisaties), de mogelijkheden om bij een organisatie vrijwilligerswerk van hun gading te kunnen uitvoeren (vraag van vrijwilligers) of de mogelijkheid om vrijwilligerswerk in te zetten voor thema's als sociale activering en inburgering (vraag van overheden). Daarnaast ontvangen vrijwilligersorganisaties graag advies over organisatievraagstukken (hoe vind ik nieuwe bestuurders) en over mogelijkheden om samenwerkingsverbanden aan te gaan met andere organisaties. Van een ondersteuningsorganisatie wordt (door vrijwilligers(organisaties)) verwacht dat deze informatie en dit advies daar beschikbaar is. Daarnaast zoeken vrijwilligersorganisaties steeds meer praktische ondersteuning in de vorm van vergaderruimte, hulp bij subsidieaanvragen of het opstellen van een jaarverslag. Ondersteuning wordt dus gevraagd op het niveau van het individu, van de organisatie en van de (lokale) samenleving.

Een lokale makelaar hoeft niet alle kennis zelf in huis te hebben, als er kan worden doorverwezen naar partijen die deze kennis wel bezitten. Dit zet ook gelijk kaders voor het ambitieniveau waarmee een lokale ondersteuningsinfrastructuur kan worden vormgegeven. In kleine gemeenten kan een goede doorverwijsfunctie voldoende zijn en wordt er aangehaakt bij een regionale ondersteuninginfrastructuur. Op diverse plaatsen in Nederland is al voor deze frontoffice-backoffice-constructie gekozen.

Ten slotte zijn er een aantal randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om een ondersteuningsinfrastructuur effectief te laten zijn. De ondersteunende partijen dienen door het vrijwilligersveld herkend en erkend te worden. Ondersteuners moeten het vertrouwen hebben, mede door de neutrale positie die ze innemen in de lokale samenleving. Daarnaast is het goed als door vrijwilligersorganisaties invloed kan worden uitgeoefend op de dienstverlening van een ondersteuningsorganisatie, zonder op de stoel van de gemeente te gaan zitten. Vragen en ontwikkelingen vanuit het vrijwilligersveld moeten kunnen worden ingebracht en door de ondersteuner worden vertaald (al dan niet zelf) in een aanbod.

Suggesties concrete activiteiten:

- Peiling van de behoeften aan ondersteuning bij vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties
- informatie verstrekken over nieuwe regelingen
- instellen frontoffice - backoffice
- organisatieadvies aan vrijwilligersorganisaties
- deskundigheidsbevordering
- steun bij het verwerven van financiering binnen en buiten geijkte subsidiestromen
- praktische hulp en faciliteiten met b.v. een servicepunt vrijwilligersorganisaties (gratis vergaderen, hulp bij verslaggeving en het produceren van een periodiek(je))

4.4 *Verbreiden*

Definitie

In de gemeente is men in staat om het vrijwilligerswerk te promoten en uiting te geven aan de waardering van het vrijwilligerswerk

Toelichting

Promotie kan tot uiting komen in bijvoorbeeld een vrijwilligersdag, een vrijwilligersprijs, deelname aan MADD. Waardering uit zich bijvoorbeeld door het verbinden van de naam van de gemeente aan een promotieactiviteit.

In feite gaat het in de basisfunctie *Verbreiden* om 4 kernwoorden: inspireren, verleiden, verbreden en waarderen.

Inspireren

Het doen van vrijwilligerswerk is een verrijking van je leven. Er zijn talloze voorbeelden te noemen die dit illustreren. Het zichtbaar maken van deze voorbeelden, kan burgers inspireren om vrijwilligerswerk te gaan doen, of in bredere zin, zich actief op te stellen als burger.

Verleiden

Het zichtbaar maken van inspirerende voorbeelden van vrijwilligerswerk (achteraf, na gedane arbeid) is niet de enige vorm om burgers te verleiden actief te worden. Ook het proactief, op een laagdrempelige en aantrekkelijke manier verspreiden van kennis op welke gebieden burgers zichzelf kunnen ontplooiën, kan ze verleiden om zich actief in te zetten.

Verbreden

Voor veel burgers heeft vrijwilligerswerk nog een oubollig imago. Het laten zien van andere, minder bekende, maar net zo inspirerende voorbeelden van vrijwilligerswerk, kan bij burgers de drempel verlagen om mee te doen. Voor organisaties in de hele breedte van het vrijwilligerswerk is het verspreiden van kennis over het georganiseerde ondersteuningsaanbod stimulerend.

Waarderen

Het is dus zaak om de gehele breedte van het vrijwilligerswerk in het zonnetje te zetten en niet alleen de door de gemeente meest gewenste sectoren. De uitingen van waardering moeten dan ook niet alleen vanuit de gemeente komen, maar ook vrijwilligersorganisaties en ondersteuners hebben een rol in het waarderen van vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Waardering van vrijwilligers heeft een bindende werking.

Suggesties concrete activiteiten:

- Communicatieplan vrijwilligerswerk: door het jaar heen voldoende publicitaire aandacht in media voor vrijwilligerswerk, variërend van het eren en decoreren van individuele vrijwilligers via specifieke aandacht voor bepaalde organisaties (Zonnebloem, afd. Hardewijk) en sectoren (sportorganisaties Gouda) tot en met MADD
- Plan voor het persoonlijk, mondeling, benaderen van potentiële vrijwilligers
- Beursvloer
- Actief stimuleren bij vrijwilligersorganisaties van experimentele, innovatieve, aanpakken zoals &Joy, hulp bij de administratie in de privé-sfeer, chatprojecten, buddyhulp en de sesam Academie

4.5 Verankeren

Definitie

In de gemeente is men in staat om de opgedane kennis en ervaring in het vrijwilligerswerk te borgen en vast te leggen.

Toelichting

Vastgelegde kennis en ervaring dient beschikbaar te zijn, bijvoorbeeld via een informatiepunt of door middel van een ontwikkeld trainingsaanbod. Naast het vastleggen, is het ook goed een evaluatieslag te maken van de opgedane ervaringen en dit te gebruiken voor innovaties. Ervaringen binnen het vrijwilligerswerk op het ene thema kunnen hun waarde hebben, wanneer zich een nieuwe ontwikkeling voordoet. Daarmee is de basisfunctie *Verankeren* in feite weer een voorloper van de basisfunctie *Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen*.

Ook voor de basisfunctie *Verankeren* geldt, dat een informatiepunt (onderdeel van de ondersteuningsinfrastructuur) niet perse zelf beschikking hoeft te hebben over alle vastgelegde ervaringen en kennis, maar wel moet weten, waar dit te vinden is. Ook de ontwikkeling van trainingen of methodieken kan juist op bovenlokaal of zelfs landelijk niveau het beste in gang gezet worden. Daarmee voorkom je dat in elke gemeente opnieuw het wiel wordt uitgevonden.

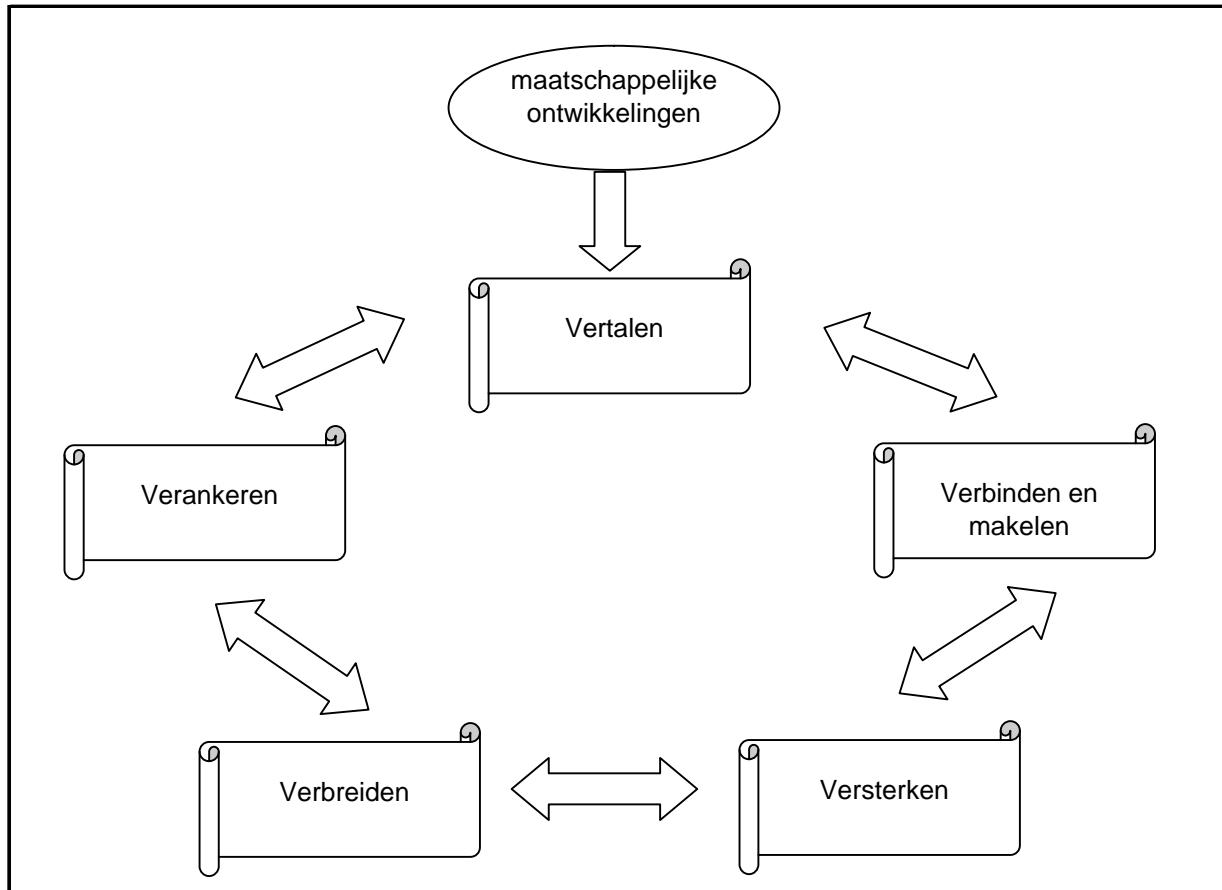
Een vorm van borgen en vastleggen, is het stimuleren van vrijwilligersorganisaties om beproefde werkwijzen in bestaande procedures en draaiboeken in te passen. Dit is gelijk een vorm van organisatieontwikkeling en borging van kwaliteit voor deze organisaties. Vrijwilligersorganisaties met toekomstwaarde moeten lerende organisaties zijn. Een ondersteuningsorganisatie kan daarin behulpzaam zijn.

Suggesties concrete activiteiten:

- Evaluatie opgedane ervaring; evaluatie van een tijdsbestek waarbinnen een uitgeschreven beleidsnota vrijwilligerswerk van kracht was
- Netwerk van contactpersonen, die kunnen informeren over de toepassing van bepaalde methoden en aanpakken
- Deelnemen aan trainingen en cursussen
- Deelnemen aan kennisuitwisseling op regionaal of provinciaal niveau

Samenhang basisfuncties

In onderstaand schema is grafisch weergegeven hoe de basisfuncties met elkaar samenhangen.



Nieuwe (en bestaande) maatschappelijke ontwikkelingen dienen in de gemeente te worden vertaald in een visie en in concreet beleid (*Vertalen*).

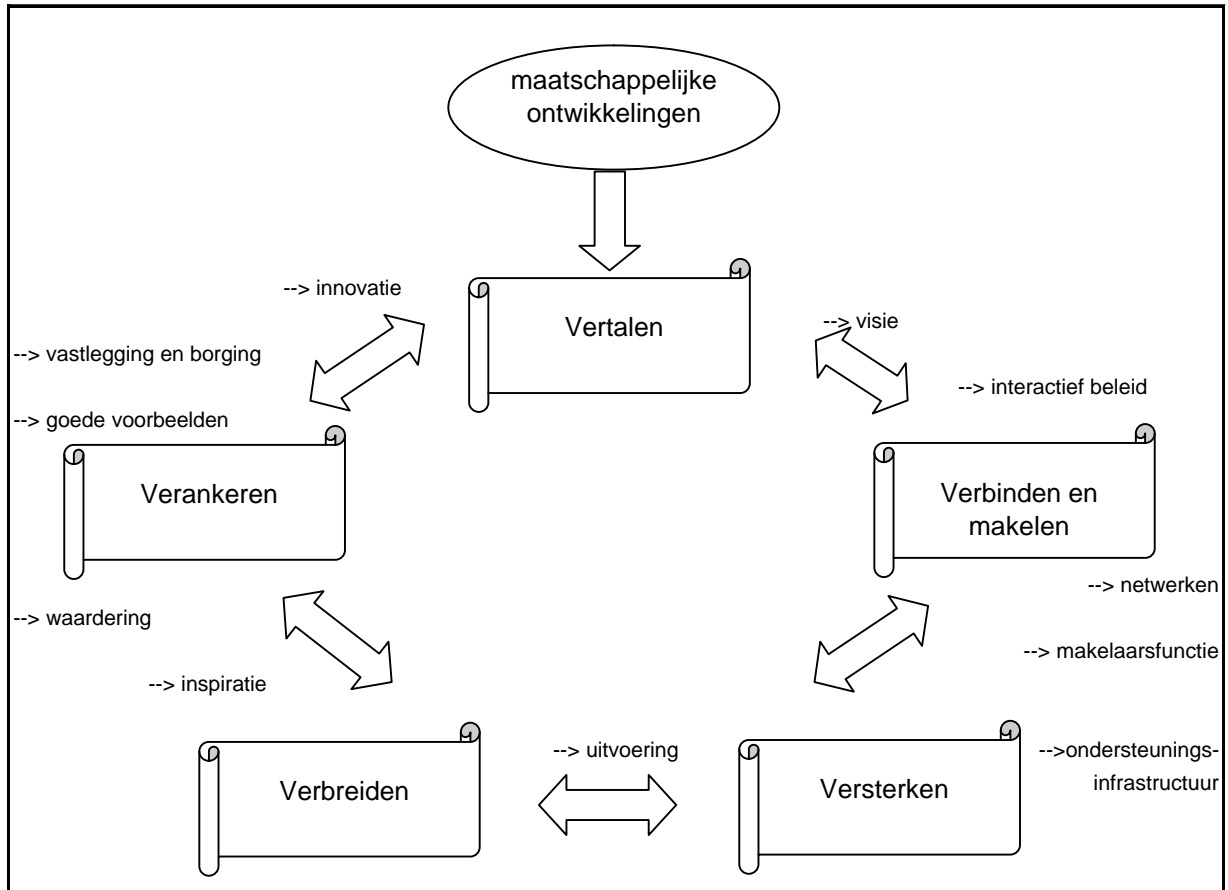
Voor het interactief formuleren van dit beleid is een netwerk of een platform nodig van verschillende maatschappelijke partijen, die hun inbreng kunnen leveren. Het maken van verbindingen tussen verschillende partijen is ook een manier om maatschappelijke thema's op te pakken of samenwerkingsverbanden tot stand te brengen. Door middel van een makelaar komen twee of meer partijen tot een samenwerkingsrelatie en worden (nieuwe) vrijwilligers (en leerlingen in het kader van maatschappelijke stages) toegeleid naar vrijwilligerswerk (*Verbinden en makelen*).

Voor het doelmatig ondersteunen en versterken van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties is een ondersteuningsstructuur nodig, waar de makelaar een onderdeel van uitmaakt (*Versterken*).

Vrijwilligerswerk kan niet zonder de enthousiaste inzet van vrijwilligers. Met mooie voorbeelden kunnen (nieuwe) vrijwilligers worden geïnspireerd en wellicht verleid tot het doen van vrijwilligerswerk. Daarin is het zaak een breed scala aan soorten vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen. Ook aan het waarderen van vrijwilligers dient het vrijwilligerswerk in de volle breedte te worden meegenomen (*Verbreiden*).

Alle succesvolle aanpakken, goede voorbeelden, kennis en ervaring moet worden vastgelegd, zodat een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk meer en meer geborgd is (*Verankeren*). Dit borgen moet daarbij gepaard gaan met een evaluatie, zodat uit opgedane ervaringen innovatieve aanpakken kun-

nen worden ontwikkeld om te kunnen inspringen op (nieuwe) maatschappelijke ontwikkelingen en deze te kunnen vertalen (*Vertalen*). Zo is de cirkel weer rond. Met het doorlopen van deze cirkel is het vrijwilligerswerk steeds beter toegerust om in te springen in maatschappelijke ontwikkelingen en thema's.



Met de basisfuncties als handreiking is een start gemaakt om de ondersteuning van het vrijwilligerswerk in de gemeente met haar tijd mee te laten gaan.

De overheid heeft de kracht van het vrijwilligerswerk ontdekt. Voor steeds meer vraagstukken wordt vrijwilligerswerk gezien als oplossing. Dat leidt, samen met ontwikkelingen als vergrijzing en veranderende leefpatronen, ertoe dat de druk op het vrijwilligerswerk toeneemt.

Met gerichte ondersteuning van vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven blijft de kracht van de civil society op peil en kunnen beleidsdoelen van de overheid met succes worden verwezenlijkt. Het Rijk speelt hierbij, in de visie van Vereniging NOV, een cruciale rol.

Een rol als regisseur en als investeerder, maar ook door bij de eigen beleidsontwikkeling rekening te houden met het belang van vrijwilligerwerk voor de samenleving. De concrete stappen die het Rijk kan zetten worden nu toegelicht. Een goede lokale ondersteuningsorganisatie is in staat ambities van scholen, gemeenten, Centra voor Werk en Inkomen (CWI's), bedrijven, individuele burgers en het vrijwilligerswerk aan elkaar te koppelen. In 10% van de Nederlandse gemeenten bestaat nu zo'n krachtige ondersteuningsorganisatie. Er is dus nog veel werk te doen. Daarbij ontbreekt het gemeenten aan middelen en kennis. De ondersteuning die het Rijk in 2006 en 2007 biedt (beleidsbrief vrijwillige inzet van VWS) schiet daarbij tekort. Met een stevige investering van het Rijk kan wat is opgebouwd, worden uitgebreid tot een dekkend netwerk. Die investering past bij de visie van het Rijk op een brede rol voor de civil society.

Het zelfplossend vermogen van de samenleving staat centraal in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dat is voor de gemeentelijke overheid niet vrijblijvend. Veel werk dat door vrijwilligers wordt verricht moet anders door betaalde krachten worden gedaan. Gemeenten hebben er belang bij dat de rol van het vrijwilligerwerk binnen de Wmo op peil blijft. Ook zullen gemeenten gaan zoeken naar uitbreiding van die rol. Als dat er toe leidt dat vrijwilligers overladen worden met beleidsdoelen, dan kan er veel fout gaan. Het is een taak voor het Rijk om er voor te waken dat gemeenten zorgvuldig omgaan met het vrijwilligerswerk.

Als de civil society goed draait kan de overheid een stapje terug doen. Het is daarom van groot belang dat bij de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) niet alleen naar zorg en welzijn wordt gekeken, maar naar het vrijwilligerswerk in de volle breedte. Maatschappelijke ondersteuning vindt allereerst plaats bij de handbalvereniging, bij de toneelclub of tijdens een buurtfeest. Door juist die verenigingen en initiatieven te ondersteunen, legt de overheid de basis voor een duurzame maatschappelijke ondersteuning. Het Rijk kan er op toezien dat gemeenten oog hebben voor deze rol van het vrijwilligerswerk in de samenleving.

De overheid werkt aan administratieve lastenverlichting. Vrijwilligersorganisaties plukken daar nu de eerste vruchten van. Het wordt tijd daar een gewoonte van te maken, door wetten en regels standaard te toetsen op de gevolgen voor vrijwilligerwerk en burger-initiatieven. Het Rijk kan dat zelf doen en gemeenten stimuleren haar goede voorbeeld te volgen.

De rol van drie groepen verdient extra aandacht: jongeren, allochtonen en ouderen.

De participatie van jongeren en allochtonen in het vrijwilligerswerk blijft nog steeds achter. De participatie van jongeren is in de afgelopen jaren zelfs met 12% gedaald. De participatie van allochtonen blijft naar schatting steken op de helft van het aandeel van de autochtone bevolking. Het Rijk kan deze trends omkeren door blijvend te investeren in kennisontwikkeling en ondersteuning van initiatieven.

Door de vergrijzing komen er steeds meer actieve ouderen. Het aandeel 55-plussers in de bevolking is nu 23%, in 2030 is dat 35%. Deze groep doet nu al bijna de helft van al het vrijwilligerswerk. De groei van het aantal 55-plussers is een kans voor organisaties om bestaande vacatures in te vullen. Om deze Zilveren Kracht te benutten is er behoefte aan promotie en nieuwe organisatievormen.

De werkvloer van vrijwilligers ligt vaak op lokaal niveau. De ondersteuning wordt meestal door bovenlokale partijen geleverd, bijvoorbeeld door de provinciale centra voor maatschappelijke ondersteuning (cmo's) en door landelijke koepelorganisaties. Bij deze laatste groep kunt u denken aan het landelijk bureau van organisaties als het Rode Kruis, Amnesty International en Natuurmonumenten, maar ook aan het landelijk bureau van levensbeschouwelijke organisaties of politieke partijen. Juist deze organisaties spelen een grote rol bij de ondersteuning op het gebied van juridische zaken, financiën, organisatieontwikkeling en faciliteiten. Rijksbeleid op het gebied van vrijwillige inzet wint aan kracht als deze organisaties daarbij worden betrokken.

Visie Vereniging NOV, Tweede Kamerverkiezingen 2007

Basisfuncties

Lokale ondersteuning mantelzorg

Ambities voor de invulling van het Wmo prestatieveld 4.

Voorwoord

Het beleidsterrein mantelzorgondersteuning is een relatief nieuw veld voor gemeenten. De Wet maatschappelijke ondersteuning geeft hiervoor voor het eerst een wettelijk kader. In mantelzorgondersteuning komen kernbegrippen van de Wmo terug, zoals zelfredzaamheid, participatie, sociale samenhang en wederkerigheid. Het is een Wmo-taak “puur sang”. Gemeenten hebben de taak om te presteren op mantelzorgondersteuning. In de beleidsbrief *Voor Elkaar* (oktober 2007) heeft de staatssecretaris van VWS hierover haar ambities uitgesproken.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Mezzo (de Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerzorg) en het Ministerie van VWS spraken vervolgens de ambitie uit om gezamenlijk een visie en uitgangspunten te formuleren die gemeenten kunnen gebruiken bij hun beleidsvorming van de mantelzorgondersteuning.

Deze notitie is mede gebaseerd op handreikingen die bij de start van de Wmo zijn gedaan¹ en op ervaringen die in diverse gemeenten zijn opgedaan (Wmo-pilots, e.a.). Voor de formulering zijn voorts diverse relevante veldpartijen geraadpleegd.

Beoogd wordt een bijdrage te leveren aan het lokaal kunnen formuleren van beleid en het organiseren van functies en activiteiten op het gebied van mantelzorgondersteuning. Aangeven wordt wat kan en gewenst is. Het is evenwel verder aan de gemeente zelf om zijn eigen beleid vast te stellen, hoe zij dit (laten) uitvoeren en welke rollen zij daarin vervullen. Of de mantelzorgondersteuning op lokaal niveau uiteindelijk adequaat is wordt op gemeenteniveau bepaald: De verantwoording over het gevoerde beleid vindt, conform de besturingsfilosofie, primair ‘horizontaal’ plaats.

Veel van de in deze notitie benoemde functies en activiteiten kunnen door gemeenten, met gemeentelijke Wmo-middelen zelf, of in opdracht door lokale (welzijns)instellingen, worden uitgevoerd. Het aanbieden en uitvoeren van ondersteuningsfuncties en - activiteiten is op een aantal terreinen echter een gedeelde verantwoordelijkheid van meerdere financiers en aanbieders. Denk bijvoorbeeld aan de professionele respijtzorg (AWBZ). De gemeente kan niet op alle mantelzorgondersteuning worden aangesproken, maar heeft wel, wanneer meerdere financiers en aanbieders betrokken zijn, een samenbrengende rol.

We beschrijven in dit document de achtergronden van en het belang van mantelzorg en de wenselijkheid van houvast bij het formuleren van lokale mantelzorgondersteuning (par 1). Een plaatsbepaling van mantelzorg ten opzichte van andere vormen van ondersteuning en zorg scheidt het kader (par 2). De grenzen aan mantelzorg zijn niet objectief vast te stellen, maar sterk persoons- en situatiegebonden. Het gevoel van overbelasting dient waar mogelijk voorkomen en verminderd te worden (par 3). Het vertrekpunt voor ondersteuning ligt in de vragen en behoeften van mantelzorgers zelf; op 9 verschillende gebieden zijn die vragen benoemd (par 4). Daaruit vloeien de basisfuncties voort die op lokaal niveau invulling kunnen krijgen (par 5). Daaromheen geldt een aantal uitgangspunten voor het te formuleren lokaal mantelzorgbeleid (par 6).

Tot slot is de volgende opmerking op zijn plaats. Bij het lezen van deze notitie kan de indruk ontstaan dat het verlenen van mantelzorg alleen maar een belastende activiteit is. Vooropgesteld moet worden dat verreweg de meeste mantelzorgers zeer veel voldoening en plezier beleven van hun inzet voor een ander. Ook ondervinden lang niet alle mantelzorgers hier ernstige problemen mee. Het bieden van ondersteuning van mantelzorgers dient er dan óók aan bij te dragen dat deze mantelzorgers het plezier bij en de vreugde over het verlenen van mantelzorg, kunnen behouden.

Wij hopen en vertrouwen erop dat de in deze notitie geformuleerde basisfuncties in de komende jaren een goede kapstok bieden voor het lokaal debat, het beleid mantelzorgondersteuning en de lokale verantwoording daarover. Wij zullen dat waar mogelijk stimuleren.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Mezzo, Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerzorg
Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport

¹ Handreiking mantelzorg, gereedschapskist VNG/VWS, 2006, Vliegwielen Mantelzorgondersteuning, EIZ 2005

1 Waarom basisfuncties?

Mantelzorg is de *gewoonste* zaak van de wereld. De extra zorg voor elkaar in eigen kring is van alle tijden en de bereidheid daartoe is ook nu nog groot. Maar er verandert wel iets in de samenleving. Op de mogelijkheden om mantelzorg te (blijven) geven zijn macro ontwikkelingen van invloed, zoals vergrijzing, "gezinsverdunding", toenemende arbeidsparticipatie, toename van chronische aandoeningen, inkrimping van professionele zorg en diversiteit.

Mantelzorg is ook van *bijzondere* betekenis. Voor de samenleving als geheel, voor de mensen die het geven en ontvangen. Het is van belang dat mantelzorg de bijdrage aan de samenleving in het algemeen en aan de zorg in het bijzonder op zijn minst kan blijven vervullen.

De afgelopen decennia is mantelzorg in politiek, beleid, werkvelden en in de samenleving beter in beeld gekomen. Ook de noodzaak van passende randvoorwaarden voor en ondersteuning bij mantelzorg heeft bredere erkenning gevonden. Een scala van mantelzorgondersteunende voorzieningen is ontwikkeld en heeft een weg gevonden naar gebruikers.

Expliciete aandacht voor mantelzorgondersteuning is noodzakelijk omdat er nog veel te winnen is in relatie tot datgene wat voor ogen staat. Want idealiter heeft mantelzorg een natuurlijke plek in ieders leven. Idealiter kunnen mensen het bieden van mantelzorg inpassen in hun leven zonder overbelasting en met behoud van mogelijkheden van participatie aan andere aspecten van het leven (werk, gezin, opleiding, ontspanning, etc). Idealiter is er rondom alle (beroepsmatige en vrijwillige) zorg/hulp aan de zorgbehoevenden ook aandacht voor informatie aan, de ondersteuning van, de afstemming en samenwerking met de zorgende naasten, de mantelzorgers.

Gemeenten staan dichtbij hun burgers en betrekken hen rechtstreeks bij het formuleren van beleid. Lokaal geformuleerd mantelzorgbeleid in het kader van de Wmo biedt dan ook de kans om direct in te spelen op en aan te sluiten bij de lokale behoeften en mogelijkheden. Mantelzorgondersteuning is overigens niet uitsluitend de verantwoordelijkheid van de lokale overheid. Een scala van actoren speelt ook een rol op gebied van mantelzorgondersteuning, zoals eerstelijns-hulp (GGD, huisartsenzorg), zorginstellingen (verpleging, verzorging, thuiszorg, ggz, gehandicaptenzorg), steunpunten mantelzorg, welzijnsinstellingen (welzijnswerk ouderen, maatschappelijk werk, cliëntondersteuning), vrijwilligersorganisaties, verzekeraars, werkgevers.

Als wij het in dit document hebben over basisfuncties duiden wij op die aspecten of onderdelen van de lokale mantelzorgondersteuning, waarvan de werking van wezenlijk belang is. Het zijn de onderdelen die niet gemist kunnen worden. Het feit dat de basisfuncties, zoals deze nu zijn uitgeschreven, primair voor gemeenten zijn opgesteld, betekent allerm minst dat zij voor instellingen in de sfeer van de ondersteuningsinfrastructuur irrelevant zijn. Wellicht biedt deze handreiking op sommige gebieden voor hen wel meer aanknopingspunten dan voor een gemeente. Daarin liggen dan ook mogelijkheden voor een adviesrol van deze instellingen richting gemeente. Ook landelijke, bovenregionale, regionale en plaatselijke instellingen met een vrijwilligersagenda zullen naar wij verwachten met belangstelling van de basisfuncties en van het traject dat daarop gaat volgen, kennis nemen.

Deze notitie biedt kaders, zoals bedoeld in de beleidsbrief "Voor elkaar", om (inter)gemeentelijk mantelzorgondersteuningsbeleid uit te zetten, om de samenwerking met de andere actoren vorm te geven en de rollen en verantwoordelijkheden op gebied van mantelzorgondersteuning te bepalen. Dit om de mantelzorgondersteuning in deze nieuwe fase weer een flinke stap verder te brengen.

2 Mantelzorg nader omschreven

Bij het formuleren van mantelzorgbeleid is één van de eerste vragen die zich voordoet: Voor wie is mantelzorgondersteuning bedoeld?

Deze vraag is niet te beantwoorden met een eenduidige definitie van mantelzorg. Een omschrijving met een aantal kenmerkende elementen geeft wel houvast om mantelzorg te duiden en te onderscheiden van andere vormen van zorg en ondersteuning.

Mantelzorg is de extra zorg die voortvloeit uit een sociale/familiaire relatie en verleend wordt aan naasten met beperkingen en/of gezondheidsproblemen.

Tussen mantelzorger en zorgbehoevende naaste bestaat een persoonlijke band van verschillende aard: partner, ouder, kind, kleinkind, familie, vriend.

Mantelzorg wordt niet vanuit een beroep verleend en is niet betaalde arbeid.

Mantelzorg kan allerlei vormen van zorg/hulp omvatten, zoals huishoudelijke hulp, praktische steun, verzorging, verpleging, begeleiding, emotionele steun, toezicht.

Met het eerste element *voortvloeiend uit een sociale/familiaire relatie* onderscheidt mantelzorg zich nadrukkelijk van vrijwillige zorg. Vrijwillige zorg wordt verleend vanuit een georganiseerd verband. Vrijwillige inzet is meestal een bewuste keuze en ontstaat niet, zoals mantelzorg, vanuit een persoonlijke relatie. Mantelzorg overkomt mensen, men komt er voor te staan en neemt dan de (vaak vanzelfsprekende) verantwoordelijkheid. Vrijwilligers krijgen in principe ondersteuning, begeleiding en zo nodig deskundigheidsbevordering vanuit de organisaties van waaruit zij zich inzetten (zorginstellingen, vrijwilligersorganisaties, steunpunten vrijwilligerswerk). Vrijwilligerswerk is afgebakend in de tijd (uren, dagen, periode) en betrokkenheid. Vrijwilligers kunnen besluiten om hun inzet te beëindigen. Dit laat onverlet dat ook vrijwilligers moeite kunnen hebben om hun grenzen aan te geven en deze te bewaken.

Mantelzorg is minder goed af te bakenen, zowel in tijd voor het uitvoeren van zorgtaken als mentaal door het zich zorgen maken over het welzijn van de hulpbehoevende naaste.

Om vast te stellen of een individuele mantelzorger voor een ondersteunende voorziening in aanmerking komt, zijn meer gegevens nodig dan de algemene definitie geeft. Bij een indicering voor AWBZ-zorg wordt mantelzorg bijvoorbeeld geïnterpreteerd als indiceerbare zorg, uitgaande boven gebruikelijke zorg, die huisgenoten elkaar geacht worden te verlenen. De CIZ protocollen geven daarvoor criteria.

De algemene omschrijving van mantelzorg is bruikbaar om:

- het fenomeen mantelzorg bekendheid te geven,
- het belang ervan voor de samenleving te onderstrepen,
- te attenderen op valkuilen bij zware belasting (preventief),
- te informeren over mogelijkheden en belang van ondersteuning.

3 Grenzen aan belasting in mantelzorg

Wie voor mantelzorgondersteuning in aanmerking komt, is niet goed in kwantificeerbare begrippen te vangen. Het is sterk persoons- en situatiegebonden. En er spelen feitelijke aspecten en belevingsaspecten in mee.

Mantelzorg geeft veel mensen voldoening en kan heel vaak zonder problemen verleend worden. Maar naar schatting voelen in Nederland circa 200 duizend mantelzorgers zich zwaar tot overbelast². Naar verwachting zal de druk op mantelzorgers in de toekomst toenemen³. Eén van de beleidsdoelstelling is dit aantal naar beneden te brengen. In eerste plaats voor mantelzorgers zelf. Maar ook voor zorgvragers, omdat zij anders bijvoorbeeld tegen hun wens en die van de mantelzorg opgenomen moeten worden of omdat in een situatie van overbelaste mantelzorg de zorg kan ontsporen.

Overbelasting is nauwelijks objectief meetbaar. En ook een aanvaardbaar niveau van belasting vanwege mantelzorg is niet objectief vast te stellen. Het is in zekere zin relatief en afhankelijk van persoonskenmerken, referentiekader, opvattingen en de situatie.

Een indicator voor de mate van (over)belasting van mantelzorgers is (in abstracte zin) de verhouding tussen draaglast en draagkracht. Daarop is een scala van (feitelijke) factoren van invloed, die meewegen in de behoefte aan steun:

- kenmerken van mantelzorger (leeftijd, gezondheid, competentie, inkomen, andere activiteiten, zoals betaald of vrijwillig werk)
- kenmerken van de zorgvrager
- kenmerken van de relatie zorgvrager en mantelzorger (type, aard en kwaliteit)
- aard en duur van de aandoeningen en beperkingen
- woonsituatie van zorgbehoevende en mantelzorger
- omvang van het netwerk van helpers
- samenwerking en afstemming met vrijwillige of beroepsmatige zorg/hulp.

Naast feitelijke factoren speelt ook de beleving van de zorg en van de situatie een rol. Feitelijk kan er bijvoorbeeld wel beroepsmatige zorg zijn ingezet, maar als de continuïteit daarvan te wensen over laat en je als mantelzorger daar weinig zekerheid en vertrouwen aan ontleent, dan levert dit wellicht juist een gevoel van extra belasting op. Als de zorg feitelijk zwaar is, maar je krijgt als mantelzorger veel erkenning en dankbaarheid dan ontleen je daar een sterke motivatie aan. Dit "weerkaatsplezier"⁴ staat voor authentiek plezier dat je haalt uit het feit dat je een andere een plezier doet, of meer in het algemeen meer kwaliteit van leven schenkt.

Er bestaan dus veel individuele verschillen, maar in het algemeen hebben mensen die langdurig en intensief zorg verlenen een vergrote kans op overbelasting. Uit onderzoek en praktijk blijkt dat bepaalde categorieën mantelzorgers daarin nog een verhoogd risico lopen:

- centrale mantelzorgers zonder meerdere andere helpers,
- vijfenzeventig plussers die voor een partner zorgen,
- ouders en partners van mensen met psychiatrische aandoeningen,
- werkende mantelzorgers die zorg voor een partner of kind met een chronische ziekte of handicap,
- allochtone mantelzorgers,
- jonge mantelzorgers.

² J.M. Timmermans. Mantelzorg. Over de hulp van en aan mantelzorgers. SCP, 2003

³ Toekomstverkenning Informele zorg. A.H. de Boer, SCP 2007

⁴ Op zoek naar weerkaatsplezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad. E. Tonkens, e.a. Nicis Institute, april 2008

Diverse instrumenten zijn beschikbaar om de belasting van individuele mantelzorgers in kaart te brengen. Deze instrumenten bieden handvatten om mantelzorgers te attenderen op risico's van overbelasting en om een inschatting te maken van de ondersteuning waar zij bij gebaat zijn ⁵.

Kwalitatief onderzoek ⁶ toonde aan dat risico's op overbelasting en lage kwaliteit van zorg zich eerder voordoen in netwerken waar men de zorg niet kan delen met andere helpers (vrijwillig of professioneel) of juist erg teleurgesteld is in hen. Onder invloed van omstandigheden van buitenaf, zoals verslechtering of verbetering van de conditie van de hulpbehoevende, beperkingen of verruiming van budgetten, soepeler of juist stringenter indicatiestelling kan mensen ook in geheel andere situatie van belasting brengen.

In het licht van het Wmo-compensatiebeginsel zijn zwaar en overbelaste mantelzorgers burgers die op ondersteuning kunnen rekenen, gecompenseerd worden voor beperkingen om te participeren in de samenleving. Bij het bepalen van de benodigde ondersteuning kunnen meetinstrumenten gehanteerd worden. Maar de behoefte en vraag van de mantelzorger geldt als uitgangspunt, waarin zowel feitelijke als beleefde overbelasting wordt meegenomen.

4 Vraaggebieden

De draaglast en draagkracht van mantelzorgers wordt bepaald door een scala van factoren, zowel feitelijke, als morele, sociale en emotionele. Maar een evenwicht tussen draaglast en draagkracht biedt de beste voorwaarden om mantelzorg uit de verf te laten komen, zowel in het belang van de mantelzorgers, als van de zorgvragers, als in het belang van de samenleving. De steun bij en randvoorwaarden voor mantelzorg dienen zodanig te zijn dat mensen mantelzorg voor kortere of langere duur in hun leven kunnen inpassen zonder overbelast te raken. Het gaat er daarbij om de overbelasting te voorkomen en te verminderen.

Mantelzorgers zijn (nog) niet sterk geneigd om met hun concrete vragen hulp te zoeken. Omdat zij zichzelf niet altijd als mantelzorger herkennen, zijn ze zich ook niet altijd bewust van (dreigende) zware of overbelasting. Dit heeft verschillende oorzaken: zij zijn in de situatie gegroeid, vinden de zorg vanzelfsprekend, kunnen de weg naar ondersteuning niet vinden of durven geen hulp te vragen. Mantelzorgers zijn vaak sterker geneigd om vanuit de zorgbehoevende een vraag te formuleren dan vanuit hun eigen behoefte; relatie en zorg zijn vaak zo nauw met elkaar verweven dat het moeilijk is om de verschillende rollen en belangen los van elkaar te zien.

In veel situaties leidt zelfs overbelasting van de mantelzorgers niet eens altijd tot concrete vragen om ondersteuning. Bepaalde symptomen kunnen wel op overbelasting duiden, zoals bijvoorbeeld oververmoeidheid, depressie, gezondheidsklachten.

Uit onderzoek blijkt dat het delen van (mantel)zorg goede voorwaarden biedt om met voldoening te kunnen zorgen. In netwerken waarin mantelzorgers, vrijwilligers en professionals goed samenwerken is dat zichtbaar. In netwerken waarin die samenwerking niet slaagt en er veel op één mantelzorger aankomt, bestaat een verhoogd risico voor overbelasting. Met name deze mantelzorgers moeten worden bereikt. Dikwijls is er een sterk uitnodigende benadering nodig om de vraag te verhelderen.

Ook al is dat niet altijd manifest, uit onderzoek en praktijkervaring weten we dat mantelzorgers op verschillende gebieden knelpunten ervaren en vragen hebben.

⁵ Zwaarbelaste mantelzorgers 1-op-1 ondersteunen. Een handreiking voor Steunpunten Mantelzorg, Mezzo 2008

⁶ Zie noot 4

Vraaggebieden mantelzorg	Vragen van mantelzorgers <i>voorbeelden</i>
1. Omgaan met de zieke en de ziekte (beelden)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat betekenen symptomen? ▪ Wat zijn gevolgen van de ziekte? ▪ Welke perspectieven zijn er? ▪ Hoe ga ik om met mijn zieke naaste? ▪ Waar vind ik emotionele steun in onzekere tijden?
2. Combineren van mantelzorg en werk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welke verlofregelingen zijn bruikbaar? ▪ Waar kan ik hulp vinden bij het organiseren van zorg rondom werk? ▪ Heb ik een sollicitatieplicht? ▪ Kan ik mijn werkgever vragen om enige flexibiliteit in de werktijden? ▪ Waar kan ik steun vinden om te blijven werken ook al is mantelzorg een zware last? Welke praktische ondersteuning is mogelijk? ▪ Is extra kinderopvang mogelijk?
3. Omgaan met veranderingen in relatie en rollen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe kan ik relatie die ik heb inhoud en betekenis blijven geven, ondanks de veranderingen die hierin ontstaan door de ziekte? ▪ Hoe bespreek ik mijn boosheid/schuldgevoel over het verlies van mijn rol als partner nu alleen nog de zorgrol is overgebleven? ▪ Met wie kan ik bespreken dat mijn naaste mij claimt om te zorgen en geen ander toelaat? ▪ Met wie kan ik gevoelens over veranderingen delen? ▪ Hoe pak ik de draad weer op na een (lange, intense) periode van mantelzorg?
4. Ontspannen en tijd voor jezelf scheppen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe kan ik zonder schuldgevoel aangeven dat ik ook tijd voor mezelf nodig heb? ▪ Welke mogelijkheden zijn er voor ontspanning/vrijtijdsbesteding? ▪ Kunnen wij samen op vakantie en is er dan vervangende zorg in te zetten? ▪ Hoe vind en regel ik goede vervangende mantelzorg/respijtzorg? ▪ Hoe regel ik de overdracht van de zorg goed? ▪ Welke vorm van respijtzorg is passend/beschikbaar? ▪ Kan ik vertrouwen op de kwaliteit van de zorg? ▪ Ik kan moeilijk los komen van de zorg; waar kan ik ondersteuning vinden om dat toch te realiseren? ▪ Is een experimenteer-/gewenningsperiode bij respijtzorg mogelijk?
5. Uitvoeren van zorgtaken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe voer ik de zorgtaken uit? ▪ Wat moet ik weten over de verzorging? ▪ Hoe kan ik de zorg uitvoeren zonder zelf er onderdoor te gaan? ▪ Kan ik rekenen op achtervang voor het geval ik

Vraaggebieden mantelzorg	Vragen van mantelzorgers <i>voorbeelden</i>
	(tijdelijk) geen mantelzorg kan verlenen? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Op welke manier kan ik de zorg delen met anderen? ▪ Kom ik voor praktische ondersteuning in aanmerking als ik ervoor kies om zelf de zorg te verlenen? ▪ Kan ik van de professionele verzorgers advies of uitleg vragen? ▪ Welke technologische of materiële hulpmiddelen zijn beschikbaar?
6. Regelen en afstemmen van zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welke professionele of vrijwillige zorg is beschikbaar en passend? ▪ Hoe kan ik passende zorg regelen? ▪ Willen wij zorg in natura of een persoonsgebonden budget ▪ Hoe raak ik wegwijs in procedures van aanvraag, indicatie, bezwaar? ▪ Wie wijst mij de weg in het oerwoud van informatie?
7. Samenwerken met beroepsmatige en vrijwillige zorg	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe ga ik om met artsen, zorg/hulpverleners? ▪ Wat kan ik verwachten van hulpverleners? ▪ Kan ik mijn ervaring met de verzorging inbrengen? ▪ Hoe krijg ik erkenning voor mijn ervaring opgedaan in mantelzorg? ▪ Hoe vind ik de weg in de zorgketens?
8. Financiële situatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welke tegemoetkomingen bestaan er als ik door mantelzorg in financiële problemen kom? ▪ Zijn er mogelijkheden van belastingaftrek? ▪ Kom ik in aanmerking voor bijzondere bijstand? ▪ Kan ik betaald krijgen uit een persoonsgebonden budget van de zorgbehoevende? ▪ Kunnen wij uit een persoonsgebonden budget attenties voor vrijwilligers betalen?
9. Materiële voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welke hulpmiddelen zijn beschikbaar ▪ Hoe kan ik hulpmiddelen aanvragen? ▪ Zijn er woningaanpassingen mogelijk? ▪ Welke aangepaste woonvormen zijn beschikbaar? ▪ Kom ik in aanmerking voor aangepast vervoer of een parkeervergunning?

5 Pakket van basisfuncties

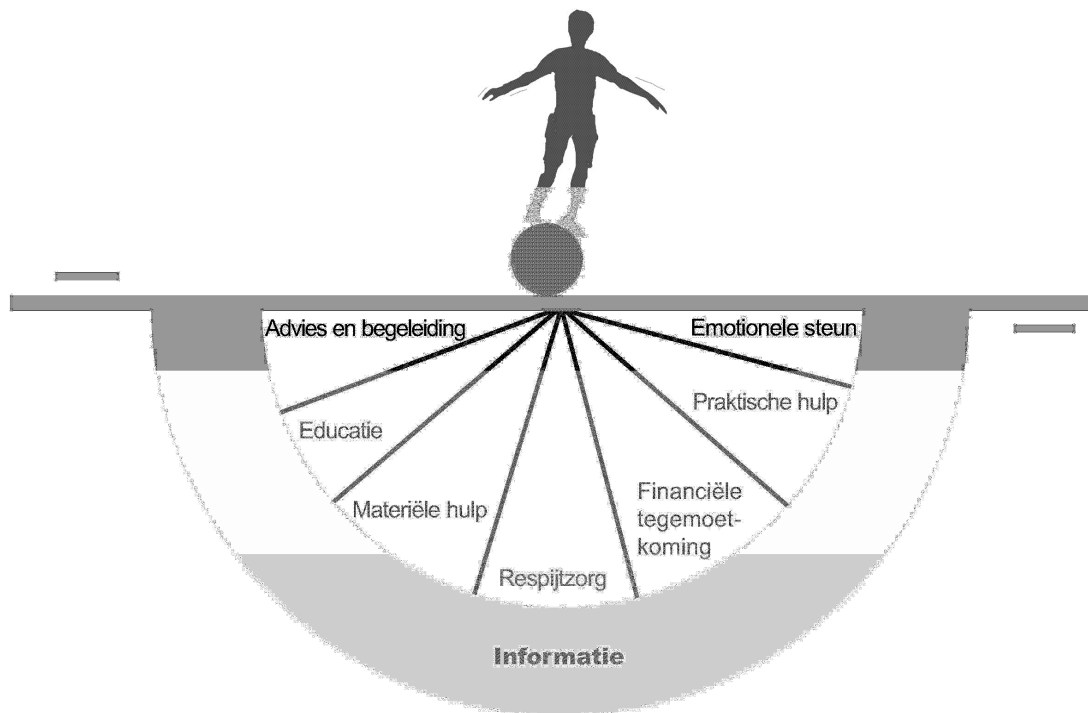
De antwoorden op vragen en behoeften van mantelzorgers om ondersteuning zijn vaak individueel maatwerk. Daarom is een gevarieerd pakket aan ondersteuning (vanuit de Wmo, maar ook vanuit andere wet- en regelgeving) nodig dat aansluit bij de grote diversiteit aan situaties en vragen van mantelzorgers en zorgbehoevenden.

De ondersteuning dient eraan bij te dragen dat draaglast en draagkracht van mantelzorgers zo goed mogelijk in evenwicht is. Dan wordt het mogelijk om mantelzorg beter en langer te verlenen en met meer voldoening. Wellicht zijn dan ook meer mensen in staat om mantelzorg te verlenen. En de zorgbehoevende kan er bij gebaat zijn, omdat het mogelijk is (langer) thuis te blijven wonen.

Uit het totaal pakket kiezen mantelzorgers waar mogelijk vanuit eigen regie de passende ondersteuning.

Het totaal pakket van functies, waar mantelzorgers lokaal hun passende ondersteuning in kunnen vinden, omvat:

1. Informatie;
2. Advies en begeleiding;
3. Emotionele steun;
4. Educatie;
5. Praktische hulp;
6. Respijtzorg;
7. Financiële tegemoetkoming;
8. Materiële hulp.



Vanuit eigen regie kan een mantelzorgers een passend pakket van ondersteuning kiezen uit de basisfuncties. Vaak zal dat een combinatie van verschillende functies zijn.

Informatie

Informatie kan zich direct op de individuele mantelzorgers richten, maar heeft ook een meer algemene en indirecte functie. Informatie aan een breed publiek over mantelzorg en mantelzorgondersteuning draagt bij aan bewustwording over, (h)erkenning van mantelzorg en het belang van ondersteuning daarbij.

Hier richten wij ons op de informatievoorzieningen direct aan mantelzorgers. Dit is de meest basale functie. Mantelzorgers hebben behoefte aan informatie op diverse terreinen, namelijk:

- over mantelzorg, inpassen in het leven ondermeer in combinatie met arbeid, belangenbehartiging;
- over ziekten, beperkingen, handicaps en patiëntenverenigingen;
- over het aanbod van hulp, ondersteuning, zorg (voorzieningen en aanbieders);

- over regelingen.

Over alle andere basisfuncties (5.2 tot en met 5.8) dient in elk geval informatie lokaal beschikbaar te zijn.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de loketfunctie, waarin informatie over mantelzorgondersteuning een plaats heeft. Maar lang niet alle mantelzorgers zijn langs deze weg te bereiken met een aanbod van informatie. Dikwijls is een sterk uitnodigende benadering daarbij nodig. Naast het gemeentelijk loket kunnen diverse lokale en regionale partijen een belangrijke rol in informatieverstrekking hebben (steunpunten mantelzorg, zorg- en welzijnsaanbieders, MEE-organisaties, vrijwilligersorganisaties, centra voor werk en inkomen, woningcorporaties).

Het is van belang de informatie op diverse manieren aan te bieden, aansluitend bij verschillende situaties en behoeften:

- mondeling;
- telefonisch;
- digitaal;
- schriftelijk.

Om er voor te zorgen dat de informatie-uitingen effectief en efficiënt zijn dienen ze te voldoen aan de volgende eisen :

- aansluitend op de vraag;
- toegankelijk;
- deskundig;
- kosteloos.

Informatie gaat geleidelijk aan over in advies, bijvoorbeeld waar niet alleen informatie wordt gegeven over hulp en ondersteuning, maar ook in de richting van een bepaalde voorziening wordt geadviseerd of er naar doorverwezen.

Advies en begeleiding

Een groot aantal mantelzorgers heeft behoefte aan meer dan alleen informatie. Een luisterend oor is vaak allereerst van belang. Vervolgens is het van belang te ondersteunen en begeleiden bij het vinden van de weg in het grote aantal mogelijkheden, het zetten van stappen naar instanties, het maken van keuzes.

De functie advies en begeleiding geeft hier een antwoord op en kenmerkt zich door een individuele benadering. Verschillende producten en diensten zijn hierbij denkbaar. Zij kunnen verleend worden aan huis bij de mantelzorger of elders.

Advies

Één of meer persoonlijke gesprekken onder meer om:

- een luisterend oor te bieden;
- de vraag te verhelderen;
- te bemiddelen;
- hulp te bieden bij aanvragen;
- door te verwijzen.

Waar mogelijk wordt een preventieve benadering gehanteerd (bijv. preventief ouderenbezoek).

Dit kan uitgevoerd worden door loket-medewerkers, MEE- en mantelzorgconsulenten, ouderenadviseurs, maatschappelijk werkenden, thuisverzorgenden. Ook huisartsen en praktijkverpleegkundigen kunnen hierin een rol spelen.

Begeleiding

Begeleiding kent ook de elementen van advies, maar bestaat uit een langer traject ondermeer om:

- een ondersteunend eigen netwerk te organiseren;
- zorg en andere hulp te regelen;
- de combinatie van arbeid en mantelzorg te realiseren;
- geschikte tijdbesteding/ontspanning te vinden;
- de ouder- of partnerrol naast de mantelzorgrol in te vullen.

Dit kan uitgevoerd worden door zorgregisseurs, casemanagers, mantelzorgmakelaars, coaches.

Emotionele steun

De behoefte van mantelzorgers gaat soms verder dan een luisterend oor. Zorg, ziekte en snel veranderende perspectieven vragen een specifieke ondersteuning, omdat de ermee gepaard gaande emoties het moeilijk maken om mantelzorg te verlenen zonder overbelast te raken. De functie emotionele steun staat meestal niet los van de functies informatie, advies en begeleiding.

Individueel

Eén of meer persoonlijke gesprekken waarin het van belang is actief te luisteren, begrip te tonen, erkenning te bieden, situaties te verhelderen en samen te zoeken naar mogelijkheden om zo adequaat mogelijk met de situatie om te gaan. Gesprekken kunnen plaats vinden aan huis bij de mantelzorger, maar ook elders.

Dit kan uitgevoerd worden door MEE- en mantelzorgconsulenten, maatschappelijk werkenden, ouderenadviseurs.

Emotionele steun kan ook nauw verbonden met de concrete zorg/hulpverlening verleend worden, bijvoorbeeld door huisartsen, verzorgenden, vrijwilligers.

Moderne mogelijkheden voor emotionele steun zijn bijvoorbeeld een chatbox voor mantelzorgers of een sms-service.

Groepsgewijs

Groepsbijeenkomsten lenen zich bij uitstek voor informatieoverdracht in combinatie met het delen van ervaringen. Herkenning en erkenning van de situatie en ontspanning kunnen ook samen op gaan (bijvoorbeeld lotgenotengroepen, mantelzorgsalon/café, Alzheimercafé). Een thematische opzet van de bijeenkomsten is mogelijk, bijvoorbeeld over drempels bij respijtzorg. Maar ook kunnen ze gericht zijn op een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld op partners van dementerenden, ouders van kinderen met psychische stoornissen.

Bijeenkomsten kunnen georganiseerd worden door patiëntenverenigingen, steunpunten mantelzorg, MEE-organisaties, zorgondernemers (thuiszorg, verpleging/verzorging, GGz en Gz) en welzijnsondernemers.

Educatie

Mantelzorgers kunnen gebaat zijn bij voorlichting en training. Dit gaat verder dan informatie en advies en wordt meestal groepsgewijs aangeboden, maar het kan ook individueel.

Vaak is binnen de setting van educatie ook emotionele steun te vinden, omdat deelnemers ook lotgenoten zijn. De educatie kan zich richten op zorg en ziekte, maar ook op de mantelzorg zelf. Educatie kan verzorgd worden door steunpunten mantelzorg, MEE-organisaties, zorgondernemers(thuiszorg, verpleging/verzorging, GGz en Gz) en patiëntenverenigingen.

Gericht op zorg en ziekte

- Instructie voor het juiste gebruik van hulpmiddelen of een praktische training (bijv. tillen).
- Cursussen over ziektes, ziektebeelden, omgaan met ziektes (bijv. dementie, psycho-educatie).

Gericht op mantelzorg zelf

- Trainingen of cursussen empowerment of time management.

Praktische hulp

Mantelzorgers kunnen uitsluitend of in combinatie met andere functies behoefte hebben aan diverse vormen van praktische hulp. Deze praktische hulp is vaak gericht op de zorgbehoevende, maar het is beter om voor het hele systeem (huishouden, familie) in de specifieke situatie in kaart te brengen welke praktische ondersteuning ook verlichting van de mantelzorgtaak kan brengen.

Vormen van praktische hulp zijn ondermeer:

- huishoudelijke hulp;
- welzijns-/gemaksdiensten, klussendienst, maaltijdservice,
- vrijwillige hulp;
- administratieve hulp;
- extra kinderopvang.

Respijtzorg

Respijtzorg is een verzamelbegrip voor voorzieningen die de mantelzorg tijdelijk en volledig overnemen, zodat de mantelzorg de zorg uit handen kan geven om eigen activiteiten te ontplooiën (werk, opleiding, ontspanning).

Mantelzorgers ervaren nog veel drempels om van respijtzorg gebruik te maken. Maar eenmaal over de drempel wordt vaak verlichting ervaren. Om werkelijk deze ruimte te ervaren hebben mantelzorgers vaak ondersteuning nodig bij het vinden van een invulling van de tijd ter ontspanning.

Aan het fenomeen, de bestaande vormen en het belang van respijtzorg moet meer bekendheid worden gegeven. Het vraagt goede informatie (over aanvraag, indicatiestelling, financiering, kwaliteiten), begeleiding en een sterk uitnodigende benadering om er gebruik van te maken.

Aanbieders zetten een passend en kwalitatief verantwoord aanbod neer en maken dit bekend. Verwijzers (loket-medewerkers, MEE- en mantelzorgconsulenten, huisartsen, thuisverzorgenden) kennen de mogelijkheden, geven uitnodigend advies en begeleiden zo nodig bij het aanvragen, kiezen en uitproberen.

Aan huis:

- vrijwillig, zoals oppas, bezoeks-service, vrijwillige thuishulp, vervangende mantelzorg;
- professioneel, zoals oppas, ondersteunende begeleiding, thuisondersteuning.

Buitenshuis:

- dagvoorzieningen, zoals dagopvang/behandeling, nachtopvang, zorgboerderij, ontmoetingscentrum;
- meerdaagse voorzieningen, zoals logeerkamer, gastgezin, intervalzorg, kortdurende opname, zorg-hotel, zorgboerderij;
- aangepaste vakantie, samen-op-vakantie;
- activiteiten ter ontspanning voor de mantelzorger (bijvoorbeeld meerdaagse respijttarrangementen van Mezzo en regionale organisaties) gecombineerd met een respijtzorgvoorziening (aan huis of buitenshuis) voor de zorgbehoevende.

Financiële tegemoetkoming

Mantelzorgers die vanwege het zorgen in financiële problemen raken hebben behoefte aan tegemoetkoming in de kosten.

Financiële tegemoetkoming is mogelijk via:

- fiscale compensatie (buitengewone uitgaven);
- bijzondere bijstand;
- tegemoetkoming Onderhoudskosten Thuiswonende Gehandicapte kinderen.

Het UWV kan vrijstelling van sollicitatieplicht verlenen aan mantelzorgers die een WW- of bijstandsuitkering hebben.

Het Persoonsgebonden Budget is in principe geen financiële tegemoetkoming, maar biedt wel mogelijkheden om een mantelzorger te betalen voor verleende (geïndiceerde) zorg.

Het Mantelzorgcompliment is een landelijke regeling (uitgevoerd door de SVB) om mantelzorgers te waarderen. Het compliment is bedoeld voor alle mantelzorgers die voldoen aan de landelijk vastgestelde criteria (gerelateerd aan AWBZ-indicatiestelling).

Materiële hulp

Naast praktische en/of financiële steun kunnen mantelzorgers materiële hulp gebruiken, ook hier weer sterk afhankelijk van de situatie en behoeften. Vaak is deze materiële hulp primair gericht op een zorgbehoevende (voorzieningen gehandicapten). Dan is het van belang om bij de toewijzing ook expliciet het belang van de mantelzorg(s) te betrekken.

Het aanbod kan lokaal verschillen, maar betreft ondermeer:

- woningaanpassing, mantelzorgwoning/-kamer;
- parkeerpas;
- hulpmiddelen (praktisch en ICT);
- aangepast vervoer.

6 Uitgangspunten voor mantelzorgbeleid

Hiervoor is ingegaan op de basisfuncties en de betekenis daarvan voor mantelzorgondersteuning. Bij het ontwikkelen van lokaal mantelzorgondersteuningsbeleid is een aantal uitgangspunten van belang. Deze uitgangspunten bepalen mede de richting en inkleuring van het beleid, impliceren ook randvoorwaarden voor het invullen van de basisfuncties en kunnen leiden tot concrete activiteiten.

Inspraak en belangenbehartiging

Collectief dient de stem van mantelzorgers gehoord te kunnen worden. Daartoe kan formele vertegenwoordiging in de lokale Wmo-raad georganiseerd en gefaciliteerd worden. Ook kunnen diverse instrumenten ingezet worden om te weten te komen waar mantelzorgers behoefte aan hebben, zoals bijvoorbeeld panelraadpleging, enquêtes, werkbezoeken, themabijeenkomsten, waarbij mantelzorgers, hun belangenbehartigers en/of hulpverleners betrokken kunnen worden.

Doelgroepbenadering

De diversiteit aan mantelzorgsituaties is dermate groot dat verschillende categorieën op verschillende wijzen met verschillend aanbod benaderd moeten worden; maatwerk is in hoge mate essentieel. Risicogroepen vragen daarin expliciete aandacht. Dat zijn onder andere: mantelzorgers van mensen met dementie, van mensen met psychiatrische aandoeningen, jonge mantelzorgers, allochtone mantelzorgers.

Lokaal kunnen de keuzes gemaakt te worden hoe de basisfuncties worden toegesneden op de specifieke doelgroepen.

Regie en keuzevrijheid voor mantelzorgers

Vertrekpunt bij mantelzorgondersteuning is dat mantelzorgers zelf de regie behouden en keuzemogelijkheden hebben, voor zover zij daartoe in staat zijn en dat in eigen hand willen houden. Vaak spelen daarbij een rol de factoren: tijd, competentie, inkomen.

Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld in Rotterdam vrijwillig een overeenkomst afsluiten waarmee zij toegang hebben tot een ondersteuningspakket, waaruit zij passende ondersteuningselementen kunnen kiezen. Sommige gemeenten hebben een voucher systeem ingevoerd dat gebruikt kan worden om zelf elementen uit een pakket van mantelzorgondersteunende voorzieningen te kiezen.

Er- en herkenning van en waardering voor mantelzorg

Blijvende aandacht in de samenleving voor mantelzorg en ondersteuning is van belang. Wanneer gemeenten en andere partijen expliciet communiceren over het belang van mantelzorg, de waardering voor mantelzorg en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning, dan weten mantelzorgers zich meer gesteund en kunnen zij hun vragen om ondersteuning beter formuleren. Dit is een vorm van indirecte mantelzorgondersteuning en richt zich op het brede publiek en op professionals en beleidsmakers.

Bijvoorbeeld de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg en de communicatie daarover draagt bij aan (h)erkenning en waardering van mantelzorg in het algemeen.

Samenhang in beleid en samenwerking tussen partijen.

Mantelzorgondersteuning is een aspect binnen verschillende lokale beleidsterreinen, zoals wonen, zorg, welzijn en werk en inkomen. Het betreft verschillende prestatievelden van de Wmo en ook andere kaders, zoals Wet Werk en Bijstand. Het is van belang daar samenhang in te brengen. Waar dat van toepassing is kan dat ook in intergemeentelijke samenwerking plaatsvinden.

In het licht van de Wmo vervullen gemeenten een regierol op gebied van mantelzorgondersteuning. Voor een aantal vormen van mantelzorgondersteuning kunnen gemeenten de uitvoerende verantwoordelijkheid nemen. Daarnaast leggen zij verbindingen tussen diverse betrokken partijen en facilite-

ren en stimuleren samenwerking en afstemming. Deze partijen, zoals aanbieders van zorg en welzijn, vrijwilligersorganisaties, verzekeraars, indicatieorganen, hebben zelf ook verantwoordelijkheid om aandacht te schenken aan mantelzorgondersteuning. Organisaties die ook indirecte mantelzorgondersteuning bieden, zoals expertise en vertegenwoordiging⁷ kunnen hierin een ondersteunende en stimulerende rol in vervullen.

Bijlage

Over de functies mantelzorgondersteuning is meer informatie te vinden op landelijke en lokale websites.

Websites	Korte inhoud
www.mezzo.nl	Kennisplein biedt informatie over mantelzorgondersteuning Doorlink naar informatie van lokale en regionale steunpunten mantelzorg
www.expertisecentrummantelzorg.nl	Diverse dossiers
www.mee.nl	Doorlink naar regionale MEE organisaties, met o.a. informatie over mantelzorgondersteuning
www.mantelzorgenwerk.nl	Over de combinatie werk en mantelzorg
www.alzheimer-nederland.nl	Over dementie, voor patiënten en hun mantelzorgers
www.mantelzorgmakelaar.nl	Voor regelhulp aan (werkende) mantelzorgers
www.geriant.nl	Aanbieder van casemanagement rond dementie
www.logeergids.nl	Voorbeeld van digitaal overzicht respijtzorgvoorzieningen: Logeervoorzieningen in Overijssel
www.zorgboeren.nl	Ruim 600 zorgboerderijen die tevens respijtzorgvoorziening zijn
www.mantelzorgerbenjenietalleen.nl	Ervaringsverhalen van mantelzorgers

⁷ Kwaliteitsmodel Mezzo, Bunnik 2008