

De waarde van mantelzorgvouchers

Handreiking voor gemeenten en lokale partners

mevrouw drs. R. Pepels
mevrouw drs. A. Leenders
mevrouw drs. T. Rietveld

oktober 2008

Het project Mantelzorgvouchers is uitgevoerd in opdracht van de
Brabantse Raad voor Informele Zorg (BRIZ) en gefinancierd door de
Provincie Noord-Brabant.

In samenwerking met:
de gemeenten Reusel-de Mierden, Loop op Zand en Drimmelen en
Stichting Mantelzorg Midden-Brabant

De Handreiking is een gezamenlijke uitgave van het PON, Stichting
Mantelzorg Midden-Brabant en BRIZ.

Auteur(s): Riny Pepels, Anke Leenders en Trude Rietveld.
Met medewerking van Ellen Willemse (Stichting Mantelzorg
Midden-Brabant).

Vormgeving: PON, Tilburg

Ontwerp omslag: Was getekend, Asten

Drukwerk; Drukkerij Tielen bv, Boxtel

ISBN 90-5049-449-6.

© 2008 PON kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke
overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm van dit rapport is slechts
toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON.

Deze publicatie is te bestellen onder vermelding van PON-publicatie 08-23

PON
Postbus 90123
5000 LA Tilburg
Telefoon: (013) 535 15 35
Fax: (013) 535 81 69
E-mail: pon@hetpon.nl
Internet: www.hetpon.nl

Voorwoord

Het doet mij genoegen u deze publicatie onder de aandacht te kunnen brengen.

Ik doe dat namens de Brabantse Raad voor de Informele Zorg, die dankzij provinciale middelen een proef met mantelzorgvouchers heeft kunnen laten uitvoeren. Mantelzorgcheques zo u wilt. Mantelzorgers verdienen deze aandacht. Dat was de opdracht: zoek uit hoe op lokaal niveau gewerkt kan worden met verschillende vormen van aandacht voor de mantelzorgers. Want hoe gewoon zorgen voor een naaste ook is, het kan soms ook een beetje teveel worden, zeker als dat niet wordt gezien.

Als Brabantse Raad voor de Informele Zorg weten we maar al te goed hoe onbaatzuchtig mantelzorgers kunnen zijn. Zoveel zelfs, dat ze er soms zelf aan onderdoorgaan. Om dit te voorkomen is aandacht en waardering nodig, een steuntje in de rug. Deze aandacht voor de positie van de mantelzorger was de aanleiding voor deze proef.

Mantelzorgvouchers zijn daarbij een hulpmiddel. Dat het werkt is gebleken in de deelnemende gemeenten. Overigens niet allemaal op dezelfde manier, maar dat is niet erg, er zijn meerdere wegen die naar de mantelzorgers leiden. Hoe het werkt kunt u verderop lezen.

Gemeenten zijn natuurlijk vrij welke ondersteuning zij voor deze mantelzorgvouchers bieden. Dat kan uiteen lopen van waardering door een bloemetje of etentje tot ondersteuning door het opknappen van klusjes in en rond huis of inzet van diensten door een mantelzorgconsulent of -makelaar. Wel moet het extra zijn, meer dan waar men al recht op heeft. Dan blijkt ook wederkerigheid te ontstaan tussen de mantelzorgers als burger en de gemeente. Mantelzorgers en gemeente maken dan samen het verschil, mooier kan het bijna niet.

Letty Demmers-van der Geest,
voorzitter Brabantse Raad voor de Informele Zorg

Inhoud

Voorwoord	3
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Het project mantelzorgvouchers in het kort	8
1.3 Leeswijzer	9
2 Landelijke beleidsontwikkelingen	10
2.1 Overheidsbeleid	10
2.2 Financiële middelen	11
3 De uitgangssituatie in uw gemeente	12
3.1 Het Wmo-beleidsplan	12
3.2 Het Wmo-loket	13
3.3 Vraag van mantelzorgers in beeld	15
3.3.1 Mantelzorg in cijfers	16
3.3.2 Inzicht in de behoeften van mantelzorgers	16
3.3.3 Inzicht in de vraag van de mantelzorger via het loket	18
3.4 Aanbod voor mantelzorgers in beeld	21
3.4.1 Welke ondersteuningsmogelijkheden zijn er?	21
3.4.2 Inzicht krijgen in het aanbod mantelzorgondersteuning	23
3.5 Financieel plan van aanpak	25
3.6 Bepaal uw uitgangssituatie als gemeente	26
4 De scholing voor loketmedewerkers	28
4.1 Voorbereiding op de scholing en training voor loketmedewerkers	28
4.1.1 Nieuwe taken, nieuwe kennis en vaardigheden	29
4.2 Opzet van de scholing	31
4.3 Het mantelzorgondersteuningsplan	33
4.3.1 Verschil tussen erkenning en herkenning	33
4.3.2 Hoe werkt het in de praktijk	34
5 Het vouchersysteem: de uitwerking	39
5.1 Wat is een mantelzorgvoucher	39
5.2 Voor wie is het vouchersysteem bedoeld?	39
5.2.1 Relatie tussen MOP en voucher	40
5.2.2 Preventieve werking	41
5.2.3 Voorwaarden voor het aanbieden van vouchers	41
5.3 Voor welk aanbod kan een voucher worden ingezet?	42

5.4	Ontwikkelen van een mantelzorgvoucher	45
5.5	Financieel plan van aanpak opstellen	46
5.6	PR voor de burgers verzorgen	47
5.7	Proces van invoering: voorstel voor te nemen stappen in de gemeente	48
6	De waarde van mantelzorgvouchers	50
Bijlage 1:	Overzicht ondersteuningsmogelijkheden	54
Bijlage 2:	Herkenning mantelzorger aan het Wmo-loket	56
Bijlage 3:	Voorbeeldcasus mantelzorger	57
Bijlage 4:	Checklist in te vullen door of samen met mantelzorger	60
Bijlage 5:	Voorbeeld mantelzorgondersteuningsplan	62
Bijlage 6:	Toekenning mantelzorgvouchers	63
Bijlage 7:	Overeenkomst met aanbieder	66
Bijlage 8:	Voorbeelden persberichten mantelzorgvouchers	68
Bijlage 9:	Evaluatievragen voor de mantelzorgvouchers	73

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Mantelzorgers verdienen meer aandacht. Ook van de gemeenten! In de huidige situatie melden zich dagelijks mantelzorgers aan het Wmo-loket die echter niet als zodanig herkend worden. Het is de vrouw die aan het loket verschijnt en een aanvraag indient voor ondersteuning van de thuiszorg voor haar ouders. Of de man die een rolstoel aanvraagt omdat zijn partner na maanden ziekenhuisopname binnenkort thuiskomt. De aanvraagformulieren worden ingevuld, de indicatie geregeld en de zorg of de hulpmiddelen worden geleverd. Centraal staat de vraag van de cliënt en als die vraag beantwoord is - de thuiszorg is ingezet en de rolstoel is geleverd - wordt ervan uitgegaan dat daarmee de zorg rond is.

Maar wie vraagt de man of de vrouw die aan het loket komt wat het voor hem/haar betekent? Hoe nauw zijn ze betrokken bij de zorg voor de cliënt en hoe lang al? Is het een dagelijkse belasting en wat betekent dat voor hun eigen leven of voor hun eigen gezin?

Gemeenten hebben met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) de taak gekregen om mantelzorgondersteuning nadrukkelijk ter hand te nemen. Om gemeenten hierbij te ondersteunen heeft de Brabantse Raad voor Informele Zorg (BRIZ) een opdracht verstrekt aan het PON om de ondersteuning van mantelzorgers op lokaal niveau te verbeteren door middel van mantelzorgvouchers. In het boek *Mantelzorg in perspectief* (2005) introduceerde het PON het idee om met mantelzorgvouchers te gaan werken, zodat mantelzorgers keuzevrijheid zouden hebben bij de door hen gewenste ondersteuning. De Provincie Noord-Brabant heeft de financiën beschikbaar gesteld. Het PON heeft het project in samenwerking met de Stichting Mantelzorg Midden-Brabant uitgevoerd.

Mantelzorgondersteuning is geen nieuw fenomeen. Via lokale of regionale steunpunten mantelzorg, welzijnsorganisaties of zorginstellingen is een aanbod voor mantelzorgers voorhanden.

Maar hoe goed sluit dit aan bij de behoefte en de wensen van de huidige mantelzorgers? Zijn mensen op de hoogte van het aanbod?

De activiteiten in het project mantelzorgvouchers zijn erop gericht om meer aandacht te vestigen op behoeften van de mantelzorger zelf. Om een bijdrage te leveren aan meer vraaggericht denken. En om mantelzorgers keuzevrijheid te geven bij de invulling van hun ondersteuning

1.2 Het project mantelzorgvouchers in het kort

Voor de uitvoering van het project hebben het PON en Stichting Mantelzorg Midden-Brabant drie pilotgemeenten gezocht en gevonden. De gemeente Loon op Zand was samen met het PON en de Stichting Mantelzorg Midden-Brabant een van de initiatiefnemers van het project mantelzorgvoucher. Ook twee andere gemeenten: Reusel-De Mierden en Drimmelen waren bereid om aan het pilotproject deel te nemen.

Het project mantelzorgvouchers is in het voorjaar van 2007 van start gegaan met een gezamenlijke startbijeenkomst waarbij van de drie gemeenten, ambtenaren, een wethouder, loketmedewerkers en medewerkers van het steunpunt mantelzorg en stichtingen welzijn aanwezig waren. In de bijeenkomst werd het doel van het traject verduidelijkt en werden de lijnen uitgezet voor een gezamenlijke aanpak.

In het project zijn de medewerkers van de lokale loketten en steunpunten mantelzorg geschoold, zodat zij de vraag van de mantelzorgers vroegtijdig kunnen signaleren en samen met de mantelzorger een ondersteuningsplan op maat kunnen opstellen. Het streven is daarmee overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen en de inzet en betrokkenheid die zij leveren voor hun naasten te behouden.

Daarvoor is in het project tevens een vouchersysteem ontwikkeld waarmee mantelzorgers concreet ondersteuning kunnen inhuren op tijdstippen dat het voor hen van belang is.

Hoe dit vouchersysteem werkt leggen we in deze publicatie uit en we verduidelijken dit aan de hand van de ervaringen in de pilots.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is een concrete handreiking voor gemeenten en hun partners om mantelzorgbeleid verder tot uitvoering te brengen. Hoe kan beleid ten aanzien van mantelzorgers vertaald worden in concrete ondersteuning? Is een mantelzorgvoucher-systeem daarvoor de aangewezen weg? Wat moet daar dan voor ontwikkeld worden en wie willen gemeenten daarbij betrekken?

Veel gemeenten geven hun mantelzorgbeleid vorm met partners. Dus nodigen we ook hen uit om van de handleiding gebruik te maken. Vooral medewerkers en leidinggevenden van Wmo-loketten nodigen we uit van deze publicatie te gebruiken.

In dit project hebben we instrumenten ontwikkeld die passend zijn op de lokale situatie in de 3 pilotgemeenten. Het wil dus niet zeggen dat ze zonder meer te kopiëren zijn. Maar zij kunnen andere gemeenten wel helpen hun gedachten te richten en, waar nodig, eigen aanpassingen te bedenken.

2 Landelijke beleidsontwikkelingen

Een project met mantelzorgvouchers start je niet in het luchtledige. Het vormt een onderdeel van het lokale mantelzorgbeleid. De mogelijkheden voor het lokale mantelzorgbeleid worden mede bepaald door beleidskeuzes van de rijksoverheid. In dit hoofdstuk geven we daartoe een kort overzicht van de actuele landelijke beleidsontwikkelingen en de financiële mogelijkheden voor gemeenten.

2.1 Overheidsbeleid

Sinds de invoering van de Wmo is de aandacht voor mantelzorgbeleid sterk toegenomen, zowel op landelijk maar vooral ook op gemeentelijk niveau.

In de nota *Voor elkaar* (oktober 2007) licht de staatssecretaris van het Ministerie van VWS het beleid voor Mantelzorg en Vrijwilligers voor de komende vier jaar toe. Het landelijk overheidsbeleid kent drie speerpunten:

- 1 Een versterking van de lokale ondersteuning zodat mantelzorgers ongeacht de gemeente waar ze wonen kunnen rekenen op een pakket van voorwaarden en voorzieningen ter ondersteuning. Dit pakket omvat een breed scala aan functies als informatie, advies, emotionele en educatieve ondersteuning, maar ook financiële en materiële steun.
- 2 Meer mogelijkheden voor het combineren van arbeid en mantelzorg, waarbij de overheid zich inzet om vanuit diverse departementen gezamenlijk en in een bondgenootschap met bedrijven een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid te voeren dat mantelzorgers in staat stelt om beide taken in combinatie uit te kunnen voeren.
- 3 Het terugdringen van het aantal zwaar belaste mantelzorgers onder andere door het stimuleren van respijtovereenkomsten binnen de Wmo, die aanvullend zijn op de respijtzorg in de AWBZ. Dit is een van de basisfuncties die concreet ondersteuning moeten bieden aan mantelzorgers.

2.2 Financiële middelen

Het landelijk beschikbare budget voor de coördinatie vrijwillige thuiszorg en mantelzorgondersteuning (CVTM-gelden) is tussen 2000 en 2007 gestegen van € 7,6 miljoen naar € 32 miljoen op jaarbasis. Deze middelen werden voorheen door het zorgkantoor verdeeld vaak onder steunpunten mantelzorg. Inmiddels hebben gemeenten deze CVTM-gelden beschikbaar gekregen voor mantelzorgondersteuning.

Daarnaast stelt de overheid voor 2007 tot en met 2011 € 65 miljoen op jaarbasis beschikbaar voor het *mantelzorgcompliment*, een bedrag van € 250,- per mantelzorger per jaar. Dit gebeurde voor het eerst in het najaar van 2007. De regeling *Waardering Mantelzorgers* werd uitgevoerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg en de Sociale Verzekeringsbank. Uitvoering van de maatregel bleek echter niet eenvoudig, waardoor een essentieel bedrag niet werd uitgekeerd. Eind 2007 heeft de staatssecretaris een convenant gesloten met de Vereniging Nederlandse Gemeenten en Mezzo om deze middelen (€ 32 miljoen) incidenteel te verdelen over de gemeenten. Ook deze gelden zijn overgemaakt naar het gemeentefonds. In een begeleidende brief aan de gemeenten verzoeken de partijen het geld ten goede te laten komen aan de mantelzorgers, met verwijzing naar de speerpunten uit de beleidsbrief van oktober 2007. Zij kunnen deze middelen alsnog inzetten voor de ontwikkeling van mantelzorgondersteuning, zij dat het hier geen structurele financiering betreft. Hoe deze middelen de komende drie jaar worden ingezet is nog niet duidelijk.

Het is aan de gemeenten om in de Wmo-beleidsnota aan te geven waar zij deze middelen voor inzetten als het gaat om de mantelzorgondersteuning.

Het project mantelzorgvouchers geeft gemeenten handvatten voor het inzetten van deze mantelzorgcompliment- en CVTM-gelden.

3 De uitgangssituatie in uw gemeente

In dit hoofdstuk beschrijven we kenmerken van de uitgangssituatie die van invloed kunnen zijn op het invoeren van mantelzorgvouchers, namelijk:

- Het Wmo-beleidsplan: hierin staat de visie op mantelzorg en de activiteiten die gemeenten de komende jaren wil oppakken om mantelzorgondersteuning verder vorm te geven.
- Het Wmo-loket: dit is het eerste contactpunt van de gemeente met de mantelzorger
- De vraag van de mantelzorger: welke mantelzorgers zijn er en waaraan hebben zij behoefte?
- Het aanbod voor mantelzorgers: welke mogelijkheden worden er in de gemeente/regio geboden, zijn er hiaten?
- Het budget: welke middelen heeft de gemeente beschikbaar voor het voucherproject?

3.1 Het Wmo-beleidsplan

De Wmo biedt de gemeenten de mogelijkheid om - op de lokale situatie toegespitst - integraal beleid te voeren, waarbij verbanden worden gelegd tussen de ondersteuningsbehoeften van vrijwilligers en mantelzorgers en andere beleidsterreinen zoals kinderopvang, de toewijzing van woningen, lokaal werkgelegenheidsbeleid et cetera. In het Wmo-beleidsplan staat omschreven wat een gemeente de komende vier jaar op het gebied van mantelzorg(ondersteuning) wil bereiken. Uit onderzoek van het PON (Mantelzorg in perspectief, begin 2008) blijkt dat er verschillen zijn tussen gemeenten in de mate waarin het mantelzorgbeleid is gespecificeerd. Ook de drie pilotgemeenten verschillen bij aanvang van het project in de mate waarin het mantelzorgbeleid is uitgewerkt. Twee van de drie gemeenten hebben nog geen specifiek mantelzorgbeleid maar gebruiken de ervaringen van het project met mantelzorgvouchers om het beleid verder aan te scherpen. Eén gemeente heeft in regionaal verband wel een specifiek mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid geformuleerd en concretiseert dit door mantelzorgvouchers in te zetten.

Mantelzorgvouchers geven inzicht in de vragen van mantelzorgers en kunnen gebruikt worden om beleid te creëren, bij te sturen of te concretiseren.

Het is zaak voorafgaand aan het starten met mantelzorgvouchers vast te stellen waar de ervaringen voor worden gebruikt en welke ruimte het Wmo-beleidsplan biedt.

3.2 Het Wmo-loket

Omdat de inzet van mantelzorgvouchers direct aansluit bij de lokale situatie, met name het Wmo-loket/gemeentelijk loket, staan we in deze paragraaf stil bij de wijze waarop dit is georganiseerd. De wijze waarop gemeenten het loket hebben vormgegeven is afhankelijk van hun visie op de dienstverlening van het lokale loket en varieert per gemeente met name wat betreft :

- a) De breedte en diepte van het loket; met welke vragen burgers terecht kunnen bij het loket is afhankelijk van de functies die het loket toebedeeld heeft gekregen. Gaat het alleen om vragen over Wmo-voorzieningen of ook om andere gemeentelijke voorzieningen? Kan men ook terecht met vragen voor voorzieningen die externen aanbieden?
- b) De regiefunctie; sommige gemeenten hebben de verantwoordelijkheid van het loket in eigen beheer, terwijl andere dit hebben uitbesteed aan een andere organisatie. Maar ook hoe is het loket ingebed in de organisatie van de gemeente? Is het loket gekoppeld aan een afdeling of is het een zelfstandige afdeling met een eigen afdelingshoofd of coördinator?

Samenwerking met andere partijen blijkt noodzakelijk om de dienstverlening te kunnen realiseren. Met name in kleinere gemeenten kan samenwerking met cliëntondersteunende organisaties zowel in de frontoffice als backoffice van belang zijn. De cultuurverschillen tussen die organisaties en een ambtelijke organisatie als de gemeente vragen om een leidinggevende die dit kan overbruggen. Ook bemensing, opleidingsniveau en ervaring van loketmedewerkers/of consultants en de aansturing van het loket verschillen per gemeente. Aan de functie van coördinator van het loket worden derhalve specifieke eisen gesteld, zeker in een ontwikkelingstraject. We komen hier in het kader van dit project nog op terug.

De gemeenten in de pilot hebben ieder een eigen werkwijze voor het Wmo-loket en sluiten met de aanpak van het voucherproject aan bij de werkwijze van hun loket. De ervaringen hiermee in het project en enkele tips geven we hieronder weer.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

- Vereisten voor loketmedewerkers zijn: communicatief vaardig, goed kunnen luisteren, goed zijn in vraagverheldering, integraliteit en kennis hebben van de sociale kaart van de gemeente (zie verder hoofdstuk 4).
- Een valkuil is dat medewerkers van het loket niet volledig achter het project staan. Zij hebben het eerste contact met de mantelzorger en zijn daarom de belangrijkste schakel. Essentieel is om te zorgen dat de loketmedewerkers achter de doelstellingen van het project staan.
- Loketmedewerkers zijn verantwoordelijk voor het gesprek en voor hoe de vouchers aan mantelzorgers worden verstrekt. Die taak moeten ze goed kunnen vervullen.
- Zorg ervoor dat loketmedewerkers van begin af aan betrokken worden bij het project. Zij moeten zich gaandeweg een beeld kunnen vormen van wat vouchers inhouden, maar kunnen ook een belangrijke rol spelen bij het ontwikkelen van vouchers.
- In een van de pilotgemeenten hadden loketmedewerkers geen zorgachtergrond. Dit maakte het inschatten van de situatie van de mantelzorgers moeilijker. Indien loketmedewerkers geen zorgachtergrond hebben moeten ze hierop worden bijgeschoold.
- Maak loketmedewerkers duidelijk dat het iets niets is waar leerpunten uitkomen en zorg dat die bespreekbaar zijn. Mee-denken en een eigen mening is van harte welkom, maar eenmaal met elkaar afgesproken zo gaan we het doen dan dient men zich er ook aan te houden.
- Stel een projectleider aan. Formuleer een heldere opdracht en een tijdsbestek waarbinnen de opdracht gerealiseerd moet worden. Geef ook aan welke verantwoordelijkheden de projectleider heeft, aan wie verantwoording wordt afgelegd en bij wie de projectleider terecht kan met vragen en dergelijke.

- De projectleider geeft de loketmedewerkers inzicht in wat het doel is en wat men met het project in de gemeente wil bereiken.
- Hij of zij geeft de loketmedewerkers opdracht om procedures uit te werken, passend bij de werkwijze van het loket. Overleg regelmatig en kijk of het voorgestelde ook in de uitwerking ervan voldoet of stel anders bij.
- Zorg dat de locatie van het loket herkenbaar is als behorend bij de gemeente. Waar het loket gesitueerd is, in het gemeentehuis of daarbuiten, maakt in principe niet uit.
- Zorg dat er sprake is van een 1-loketfunctie waar mensen voor alle vragen op het gebied van zorg, wonen en welzijn terecht kunnen. Zodat mantelzorgers bij een ondersteuningsvraag op welk gebied dan ook, gevraagd kunnen worden naar hun eigen situatie.
- De keuzes die de gemeente heeft gemaakt voor de inrichting / bemensing van het loket zijn van belang voor de invoering van mantelzorgvouchers. Bijvoorbeeld of de medewerkers van het loket bekend zijn met de zorg en weten wat mantelzorgers zijn en wat zij in hun dagelijkse leven tegenkomen.

Verder van belang - voorafgaand aan het starten met mantelzorgvouchers - is het in beeld brengen van de mantelzorgers in de gemeente. Wie zijn het? En welke behoeften hebben zij? Dit onderwerp verkennen we in de volgende paragraaf.

3.3 Vraag van mantelzorgers in beeld

Uit de SGBO benchmark¹ (2007) komt naar voren dat de vraag die veel gemeenten zich stellen is: 'Hoe krijg ik zicht op de mantelzorgers met een ondersteuningsbehoefte en aan welke ondersteuning hebben ze behoefte?' Deze vraag vormde ook het uitgangspunt van de drie pilotgemeenten om aan het mantelzorgvoucherproject deel te nemen.

¹ SGBO, Jaarpublicatie benchmark WMO 2007; de gegevens over mantelzorg zijn in samenwerking met Movisie verkregen. 28 gemeenten hebben gegevens over mantelzorg aangeleverd.

Het mantelzorgondersteuningsplan moet meer zicht geven op de mantelzorgers in die betreffende gemeente en de vraag naar ondersteuning van deze mantelzorgers.

Wanneer zij een beter beeld van de vraag van de mantelzorgers krijgen, zijn gemeenten ook beter in staat hun visie op mantelzorgers en het gemeentelijk mantelzorgbeleid scherper te formuleren. Dan wordt ook duidelijk hoe de middelen die de gemeente daarvoor beschikbaar heeft het beste kunnen worden ingezet. Het voucherproject is daarbij een goed hulpmiddel.

Op landelijk niveau zijn cijfers over mantelzorg bekend, maar komen deze overeen met de lokale situatie? Hoe goed kent de gemeente haar mantelzorgers? Wat kan het Wmo-loket betekenen bij het in beeld brengen van ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers? In deze paragraaf gaan we dieper in op deze vragen.

3.3.1 Mantelzorg in cijfers

Nederland telt 3,75 miljoen mantelzorgers (Sociaal Cultureel Planbureau, 2003). Circa 1 miljoen mensen besteedt minimaal 8 uur per week aan mantelzorg. Tussen 150.000 en de 200.000 mantelzorgers voelen zich door hun hulpverplichtingen zwaar belast of zelfs overbelast. Hoe kunnen deze cijfers worden vertaald naar de lokale situatie? Een eerste schatting van het aantal mantelzorgers in de gemeente is mogelijk op basis van de cijfers van de GGD.

In de jeugdmonitor, volwassenenmonitor en ouderenmonitor worden vragen opgenomen over mantelzorg. Deze cijfers zijn te achterhalen bij de contactpersoon van de GGD of via www.gezondheidsatlas.nl (voor Brabantse gemeenten).

3.3.2 Inzicht in de behoeften van mantelzorgers

Met aantallen alleen is nog niet inzichtelijk gemaakt welke behoeften bij mantelzorgers leven. Landelijk onderzoek laat zien dat mantelzorgers onder andere behoeften hebben op de volgende terreinen:

Informatie en advies

Mantelzorgers regelen veel voor degene waarvoor zij zorgen. Vaak zijn mantelzorgers dan ook op zoek naar informatie, advies en goede doorverwijsmogelijkheden.

Voorbeelden van vragen waarmee mantelzorgers (voor zichzelf) aan het loket kunnen komen:

- Waar kan ik hulpmiddelen krijgen/huren?
- Is een persoonsgebonden budget iets voor mij?
- Kan ik zorgverlof krijgen?
- Kan ik mijn kosten van de belasting aftrekken?
- Moet ik solliciteren als ik voor mijn partner zorg?

Emotionele steun

Mantelzorgers kunnen emotionele problemen krijgen. Deze kunnen het gevolg zijn van veranderende rollen in een gezin of een relatie. Kinderen zien bijvoorbeeld hun vader of moeder dement worden of partners zien hun relatie veranderen door een ziekte of een ongeval. Mantelzorgers kunnen ook in een isolement raken door de zorg voor hun naaste. Emotionele steun in de vorm van bijvoorbeeld gesprekken met een deskundige of met lotgenoten kan dan helpen.

Praktische steun en respijtzorg

Mantelzorgers zijn vaak aan huis gebonden door de zorg die ze bieden. Veel mantelzorgers hebben behoefte aan een keer vrijaf, zodat er ruimte is voor ontspanning of andere taken. Nu zijn er vaak onvoldoende mogelijkheden om de zorg tijdelijk over te dragen.

Ontspannende activiteiten

Mantelzorgers hebben behoefte aan eigen activiteiten.

Om mantelzorgers goed te kunnen ondersteunen is het in kaart brengen van hun behoeften belangrijk. Een probleem hierbij is dat mantelzorgers in veel gevallen niet beseffen dat ze mantelzorgers zijn en zich daarom ook niet voor hun eigen behoeften melden bij het loket. Goede vraagverheldering is essentieel om deze behoeften wel boven tafel te krijgen. Hoe vraagverheldering kan worden aangepakt bekijken we hierna.

3.3.3 Inzicht in de vraag van de mantelzorgers via het loket

Om de aandacht beter op de mantelzorgers te kunnen richten dienen de medewerkers van het loket geschoold te worden.

Vraaggericht werken vraagt om een andere attitude van de medewerker en ook de mogelijkheid om op de vraag in te kunnen spelen. Flexibiliteit in het aanbod of de wijze waarop het bestaande aanbod kan worden ingezet is daarbij ook een aandachtspunt. Verder is het van belang dat de loketmedewerkers instrumenten tot hun beschikking hebben om de vragen van de mantelzorgers in kaart te brengen. Deze instrumenten dienen aan te sluiten bij de werkwijze en procedures van het lokale loket.

In het project mantelzorgvouchers wordt via het *mantelzorgondersteuningsplan* (MOP) (meer informatie over MOP's vindt u in hoofdstuk 4) geleerd hoe vragen van mantelzorgers boven tafel te krijgen. Maar ook nu komen al mantelzorgers bij het loket. Met welke vragen van mantelzorgers worden de loketmedewerkers op dit moment geconfronteerd? Zijn het vooral informatieve vragen of zijn het ook vragen om daadwerkelijke ondersteuning?

Indien de gemeente inzicht wil in verschillende type vragen van de mantelzorger aan het loket, is het goed daar op basis van registratie een kort overzicht van te maken.

Lukt dat niet, dan kan ook voor de volgende oplossing worden gekozen; de meeste loketmedewerkers zullen nu al wel voorbeelden hebben van mantelzorgers die met vragen (vaak voor de cliënt) bij het loket komen. Betrek dan ook de loketmedewerksters bij de inventarisatie.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Achterhalen ondersteuningsbehoeften bij eigen loketmedewerkers

- Maak een overzicht:
 - . Met welke vragen van mantelzorgers worden de loketmedewerkers op dit moment geconfronteerd?
 - . Zijn het vooral informatieve vragen of zijn het ook vragen om daadwerkelijke ondersteuning?
- In gesprek met:
 - . Ga eventueel met de loketmedewerksters in gesprek en vraag naar enkele voorbeelden van verschillende typen vragen die ze nu aan het loket krijgen.
 - . Neem als het kan ook mee wat er met die vraag gebeurd is.

Achterhalen ondersteuningsbehoeften bij partners van het loket
Mogelijk kunnen 'partners' die bij het loket (front- of backoffice) betrokken zijn (zoals een steunpunt mantelzorg of MEE) nog meer inzicht geven in de vraag naar mantelzorgondersteuning.

In gesprek met 'partners in de regio'

- Ga in gesprek met 'partners in de regio' die ook bij de problematiek betrokken zijn en bespreek onder andere de volgende vragen met ze:
 - . Welke signalen krijgen zij uit hun omgeving?
 - . Om welke vragen gaat het daarbij?
 - . Wanneer is ondersteuning middels een voucher wel/niet gewenst?
- Ga na of deze partners ook betrokken willen zijn bij de verdere ontwikkeling en invoering van het vouchersysteem en mee willen denken met de gemeente.

Vragen van mantelzorgers bieden managementinformatie

Het trainen van loketmedewerkers in het project mantelzorgvouchers heeft er toe geleid dat er meer helderheid is gekomen over de vraag van de mantelzorger en de wijze waarop het beste op die vraag kan worden ingespeeld. Voorafgaand aan het starten van het project dient nagedacht te worden over hoe de geregistreerde gegevens uit het loket tot managementinformatie kan leiden en gebruikt kan worden om nieuw beleid te maken.

- Bedenk vooraf goed welke info je als managementinfo wil hebben, ook om als gemeente je beleid te kunnen verantwoorden naar de raad toe.
- In het project mantelzorgvouchers is managementinformatie onder andere verkregen doordat mantelzorgers op de voucher/cheque aangeven welke vorm van ondersteuning zij wensen.
- Wanneer net wordt gestart met het project - en er dus nog geen gegevens beschikbaar zijn over het gebruik van de vouchers - kan bij de uitgifte van mantelzorgvouchers gevraagd worden waarvoor de mantelzorger deze wil gebruiken.

In de volgende paragraaf bekijken we hoe gemeenten meer zicht kunnen krijgen op het gewenste aanbod aan mantelzorgondersteuning.

3.4 Aanbod voor mantelzorgers in beeld

Er wordt al heel veel gedaan op het gebied van mantelzorgondersteuning. Echter, vaak is dit aanbod versnipperd over verschillende organisaties. Hoe krijg je als gemeente een goed beeld van alle mogelijkheden die er zijn? Zijn gebruikers tevreden? Sluit het aanbod aan bij de wensen van mantelzorgers? Of dienen er aanvullende activiteiten te worden ontwikkeld?

Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid voor het mantelzorgbeleid en dienen afspraken te maken met de ondersteuningsinstellingen op het gebied van mantelzorg. Daarom is het wenselijk om zowel het aanbod als het gebruik ervan inzichtelijk te hebben.

3.4.1 Welke ondersteuningsmogelijkheden zijn er?

Welke ondersteuningsmogelijkheden zijn er überhaupt? Om hier meer helderheid over te scheppen, geven we eerst kort een aantal voorbeelden van veel voorkomende ondersteuningsactiviteiten (Zie bijlage 1 voor meer ondersteuningsmogelijkheden).

Steunpunt mantelzorg

Kenmerkend voor een steunpunt is dat de mantelzorger er terecht kan voor advies, bemiddeling, emotionele en praktische ondersteuning, het overnemen van regeltaken, een cursus of respijtzorg. In veel gevallen gaat een medewerker van het steunpunt samen met de mantelzorger op zoek naar de meest geschikte en gewenste ondersteuning. Het steunpunt mantelzorg heeft zicht op het zorg- en welzijnsaanbod in de regio en op landelijk niveau.

Lotgenotencontact

Mantelzorgers die zich in een zelfde soort situatie bevinden komen in een groep bij elkaar om ervaringen te delen en steun te vinden bij elkaar. In veel gevallen wordt lotgenotencontact georganiseerd voor de mantelzorgers van: dementerenden, mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of mensen met een psychische aandoening. Vaak bieden steunpunten mantelzorg lotgenotencontact aan, maar dit kunnen ook welzijninstellingen of maatschappelijke werk zijn.

Respijtzorg

Respijtzorg staat voor alle vormen van tijdelijke overname van zorg om mantelzorgers even vrijaf te geven. Verschillende zorg- en welzijnsinstellingen bieden mantelzorgers de mogelijkheid om de zorg over te dragen aan professionals of vrijwilligers, zowel incidenteel als met enige regelmaat. Hierdoor krijgen mantelzorgers de gelegenheid om een weekendje weg te gaan of een hobbyclub te bezoeken.

Er bestaan uiteenlopende vormen van respijtvorzieningen:

- Respijtzorg aan huis: bijvoorbeeld professionele oppas aan huis.
- Respijtzorg buitenshuis: bijvoorbeeld weekendopvang in verpleeghuis, verzorgingshuis, speciale logeervoorziening of zorghotel.
Daarnaast zijn er ook mogelijkheden voor opnamen die een dag(deel) duren, bijvoorbeeld dagopvang in een zorgboerderij.
- Combinatieaanbod: bijvoorbeeld vakantieaanbod voor dementerenden en hun partner.

Mantelzorgmakelaar

De mantelzorgmakelaar biedt professionele ondersteuning aan de mantelzorger door de regeltaken (op het gebied van zorg, arbeid, welzijn, wonen of financiën) over te nemen. Hierdoor wordt de mantelzorger minder belast. Na het eerste contact maakt de mantelzorgmakelaar in overleg met de mantelzorger een overzicht van diens taken. Naast de zorgtaken zijn dit meestal ook de regeltaken en de verplichtingen op het gebied van werk.

Vervolgens wordt bekeken op welke gebieden de mantelzorger kan worden ontlast en welke regeltaken de mantelzorgmakelaar kan overnemen.

Voorbeelden van regeltaken die de mantelzorgmakelaar overneemt zijn:

- Hulp en zorg aanvragen bij aanbieders in alle zorg- en welzijnssectoren. Zoals: bemiddelen bij een persoonsgebonden budget.
- Oplossingen op maat zoeken voor afwijkende problemen of situaties. Zoals: het uitzoeken van speciaal onderwijs voor een verstandelijk gehandicapt kind.
- Informatie opzoeken voor mantelzorgers. Zoals: informatie over wet- en regelgeving in de zorgwereld.

- Een helpende hand bieden bij het invullen van diverse formulieren. Zoals: formulieren van verzekeringsinstanties.
- Bezwaarschriften of klachten opstellen. Zoals: een bezwaarschrift naar aanleiding van een afwijzing voor een woningaanpassing of een Wmo-voorziening.
- Bemiddelen en informeren bij een werkgever. Zoals: het informeren naar aanpassing van werktijden, vakantie- en zorgverlof binnen de mogelijkheden van de CAO.
- Ondersteunen bij hoorzittingen. Zoals: het voorbereiden en eventueel hierbij aanwezig zijn of het woord voeren.
- Begeleiding bieden bij een indicatieprocedure. Zoals: procedures voor een woningaanpassing of (externe) verpleeg- en verzorgingsmogelijkheden.

Mantelzorgmakelaars werken zelfstandig (alleen of in een commercieel samenwerkingsverband) of zijn in dienst van een steunpunt mantelzorg. De dienstverlening via de steunpunten mantelzorg is meestal gratis voor mantelzorgers. Dienstverlening door een zelfstandig werkende makelaar moet worden betaald.

Sommige zorgverzekeraars vergoeden deze kosten.

Op www.mantelzorgmakelaar.nl zijn mantelzorgmakelaars te vinden die commercieel werken. Nog niet in elke regio zijn mantelzorgmakelaars actief.

3.4.2 Inzicht krijgen in het aanbod mantelzorgondersteuning

Vaak bieden verschillende zorgpartners in de gemeente/regio activiteiten aan om mantelzorgers te ondersteunen. In het mantelzorgvoucherproject hebben de pilotgemeenten het aanbod inzichtelijk gemaakt door in gesprek te treden met de verschillende zorgpartners. Hieronder beschrijven we dit in meer detail.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Inventarisatie bij zorgpartners (kan ook op regionaal niveau)

Een van de mogelijkheden om het ondersteuningsaanbod in de gemeente helder te krijgen is om een vragenlijst(je) te sturen naar de instellingen in de omgeving om zo zicht te krijgen op het aanbod. Het is natuurlijk ook mogelijk de instellingen uit te nodigen voor een gesprek om zo meer zicht te krijgen op welke activiteiten zij voor mantelzorgers aanbieden.

Ondersteunende activiteiten samenvatten in handboek

Een stap verder is het ontwikkelen van een handboek waarmee het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers inzichtelijk wordt gemaakt. Hieronder vindt u een omschrijving van het handboek mantelzorgondersteuning, zoals het in de Kempengemeenten wordt gebruikt.

Uitleg over handboek mantelzorgondersteuning in regio de Kempen

Het handboek is in eerste instantie bedoeld voor professionals die te maken hebben met mantelzorgers: medewerkers van de gemeentelijke zorgloketten en van het steunpunt mantelzorg.

Het bevat een schat aan informatie over voorzieningen, activiteiten en ondersteuningmogelijkheden voor mantelzorgers.

Mantelzorgers zijn mensen die een (groot) deel van de zorg voor een familielid, vriend of kennis op zich hebben genomen. Dit is vaak een zware taak, mantelzorgers kunnen dan ook op veel gebieden ondersteuning gebruiken. Die is er ook, maar vaak erg versnipperd over diverse instanties en niet bij iedereen even goed bekend. Door het aanbod te bundelen in een handboek, wordt het inzichtelijk en hopelijk ook vaker gebruikt. Ook voor andere betrokkenen, zoals artsen en verpleegkundigen is het handboek te bestellen.

Het vliegwiel mantelzorgondersteuning

Het expertisecentrum mantelzorg heeft een vliegwiel mantelzorgondersteuning ontwikkeld. Dit vliegwiel kan gebruikt worden om in kaart te brengen welke partijen allemaal betrokken zijn bij activiteiten voor mantelzorgers in de gemeente.

Het vliegwiel is te downloaden op www.expertisecentrummantelzorg.nl.

3.5 Financieel plan van aanpak

Voorafgaand aan het verstrekken van mantelzorgvouchers is het van belang in kaart te brengen welk budget de gemeente beschikbaar heeft. De vraag is wat mag het kosten? Wat wil de gemeente investeren in de vouchers? Bijvoorbeeld geld uit de CVTM middelen (aangezien deze middelen niet geormerkt zijn kan iedere gemeente zelf bepalen hoe ze dit bedrag wil besteden), algemene middelen, eenmalig bedrag rijk of uren via steunfuncties.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Mogelijkheden voor financiering

- Welke middelen heeft de gemeente nu reeds om in te zetten voor mantelzorgondersteuning?
- Welke middelen kunnen voor de toekomst worden vrijgemaakt?
- Welke alternatieve middelen zijn er nog te bedenken?
- Welke subsidiepotjes kunnen worden aangeboord? (Doorgaans vooral geschikt voor het ontwikkelen van nieuwe initiatieven maar veelal niet om structureel in te zetten).
- Het is ook mogelijk mantelzorgers een relatief kleine eigen bijdrage te vragen voor ondersteuningsvoorzieningen. Op deze manier wordt er ook in het Wonen Zorg en Service in de Wijkproject (WZSW) gewerkt en daar blijkt dat klanten het juist fijn vinden om een kleine vergoeding te kunnen betalen in plaats van diensten of voorzieningen gratis te krijgen. Dat past binnen de Wmo denkwijze waarbij eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid ook tot uiting komen in het zelf meebetalen aan voorzieningen waarop een beroep wordt gedaan.

Om met mantelzorgvouchers aan de slag te gaan is het van belang eerst de uitgangssituatie in de gemeente in beeld te brengen, zodat de gemeente tijdens het voucherproject niet voor verassing komt te staan.

Hiervoor hebben we in dit hoofdstuk het Wmo-beleidsplan, het Wmo-loket, de vraag van en het aanbod voor mantelzorgers en het beschikbare budget van de gemeente verkend. In de laatste paragraaf geven we een checklist aan de hand waarvan u meer zicht kunt krijgen op de situatie in uw eigen gemeente.

3.6 Bepaal uw uitgangssituatie als gemeente

Zaak is met elkaar vast te stellen aan welke condities voldaan moet zijn om een voucherproject te starten. Om gemeenten op weg te helpen bij de inventarisatie van hun startsituatie geven we hierna een checklist met vragen.

- Hebt u een mantelzorgbeleid geformuleerd? (onderdeel van Wmo-plan)
- Is duidelijk om welke aantallen mantelzorgers het gaat in de gemeente?
- Is duidelijk welke ondersteuningsbehoeften mantelzorgers in de gemeente hebben? (het voucherproject geeft hier meer zicht op)
- Heeft de gemeente een Wmo-loket en hoe functioneert dit loket? Waar is het gesitueerd? Wie zijn bij het loket betrokken?
 - . frontoffice
 - . backoffice
- Wie zijn uw partners voor het verder ontwikkelen van de mantelzorgondersteuning?
- Hebt u zicht op het functioneren van deze organisaties?
 - . reguliere taak
 - . vernieuwingstaak
- Hoe is de bereidheid tot samenwerking aan de verdere ontwikkeling van de mantelzorgondersteuning? Onder welke condities?
- Hoe is de bereidheid binnen de gemeente/of is de gemeente in staat de regie te voeren over dit traject?
- Is duidelijk wat u als gemeente wilt bereiken met het project? (zo SMART mogelijk, maar kan gedurende het project nog worden aangescherpt)
- Is er een projectgroep samengesteld en/of een trekker (projectleider) voor het project aangesteld?
- Is voor de projectleider/projectgroep een opdracht en een tijdsperiode geformuleerd?

- Zijn er middelen beschikbaar voor de voorbereiding/de implementatie?
 - . Is er een begroting gemaakt van de uren die nodig zijn ter voorbereiding?
 - . Is er een begroting gemaakt voor de kosten van de uitvoering van het proefproject?

4 De scholing voor loketmedewerkers

De medewerkers van het Wmo-loket zijn veelal de eerste contactpersonen voor de mantelzorgers bij de gemeente. Maar doorgaans weten de loketmedewerkers niet of de burger die zich bij het loket meldt, ook daadwerkelijk mantelzorger is. En of deze mantelzorger overbelast is of dreigt te raken. Om te kunnen inschatten of de persoon die aan het loket komt tot de groep behoort die de gemeente graag in het vizier krijgt, heeft Stichting Mantelzorg Midden-Brabant een scholing ontwikkeld. In dit hoofdstuk gaan we hier verder op in.

4.1 Voorbereiding op de scholing en training voor loketmedewerkers

Voorafgaand aan de scholing is het van belang dat helder is wat de huidige competenties van de loketmedewerkers van uw gemeente zijn. Daarbij spelen kennis en ervaring een rol, maar ook kunnen houding en andere gedragskenmerken een belangrijke factor zijn:

- Is bekend wat een mantelzorger is? Bijvoorbeeld hebben ze in hun eigen directe omgeving ervaring met mantelzorgers of zijn ze zelf mantelzorger geweest? Hebben ze ervaring in de zorgsector?
- Staan ze open voor de verhalen die de mantelzorger wil vertellen? Hebben ze een luisterend oor? Kunnen ze mensen op hun gemak stellen?
- Kunnen ze door gericht te vragen de juiste informatie boven tafel krijgen?
- Kunnen ze daar vertrouwelijk mee omgaan?
- Hebben ze een goed overzicht van de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeenten heeft te bieden en weten ze dit op het juiste moment in te zetten?
- Zijn ze bereid te investeren in nieuwe ontwikkelingen?

Bij de ontwikkeling en de implementatie van de vouchers is het tevens van belang dat medewerkers bereid zijn mee te denken en mee te ontwikkelen, dat ze zich flexibel kunnen opstellen, dat ze kunnen reflecteren op hun eigen werkzaamheden en dat van anderen en dat ze met feedback kunnen omgaan.

De scholing moet goed aansluiten bij het denk- en ervaringsniveau van de medewerkers. Daarom is het van belang dit in de voorbereiding op de cursus te bespreken.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Voorafgaand aan de scholing verschilden de loketmedewerkers van de gemeenten in hun voorkennis over mantelzorg. Tijdens de scholing was dit soms lastig omdat informatie voor de ene loketmedewerker nieuw was en voor de ander gesneden koek. Voor de laatste had daarom de scholing soms minder meerwaarde. Dit illustreert het belang om voorafgaand aan de scholing eerst te inventariseren wat loketmedewerkers nodig hebben. En op deze behoeften de scholing in te vullen.

Omdat het gemeentelijk Wmo-loket een relatief nieuwe voorziening is, hebben de meeste loketmedewerkers in de afgelopen periode al diverse cursussen en trainingen gevolgd. Van belang is om ook reeds genoten scholing vooraf in kaart te brengen en vast te stellen of daarop kan worden aangesloten en of dat mogelijk andere accenten moeten worden gelegd. De scholing dient op maat te zijn.

4.1.1 Nieuwe taken, nieuwe kennis en vaardigheden

Om te zien of de aanwezige competenties matchen met de nieuwe taken die de loketmedewerkers moeten vervullen, kijken we welke stappen medewerkers moeten zetten en wat daarbij van ze gevraagd wordt:

1 Herkennen en erkennen van de mantelzorger

De eerste stap is om de mantelzorger te herkennen. De eenvoudigste weg is om het ze te vragen. Het is dus van belang dat de loketmedewerker oog heeft voor diegene die bij het loket komt en niet alleen voor de vraag die wordt gesteld. Belangrijk is dat wordt gekeken naar hoe deze persoon de zorg ervaart.

2 Vraag verhelderen

Mantelzorgers wenden zich doorgaans tot het loket met een hulpvraag voor degene waar men mantelzorg aan verleent en niet voor zichzelf. Het is dan aan de loketmedewerkers om door te vragen en zo de positie van de mantelzorger in beeld te krijgen. Doorvragen is dus het devies. Het is van belang dat de medewerker gevoel heeft voor de situatie van de mantelzorger en op basis van het gesprek (eventueel meerdere gesprekken) kan inschatten of de balans tussen draagkracht en draaglast in evenwicht is of verstoord is (of dreigt te raken). Hieronder geven we een voorbeeld van hoe een gesprek tussen een loketmedewerker en een mantelzorger, die zich bij het loket meldt, kan verlopen.

Voorbeeld van een gesprek tussen een loketmedewerker en mantelzorger

Mevrouw Verbeek meldt zich aan het loket met de vraag of haar vader in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp nu haar moeder onlangs is overleden. Hij wil graag in de eigen woning blijven wonen, maar hij is niet meer zo mobiel. Wat extra ondersteuning zou welkom zijn.

Uit het gesprek blijkt dat mevrouw Verbeek al jaren haar ouders heeft ondersteund en dat zal ze ook voor haar vader blijven doen, maar dat meer inzet van haar kant niet mogelijk is.

De loketmedewerker legt de indicatieprocedure uit voor het aanvragen van huishoudelijke hulp, helpt haar daarbij op weg, maar vraagt vervolgens aan mevrouw Verbeek:

'Hoe hebt uzelf de zorgverlening voor uw beide ouders ervaren en hoe verloopt dat nu voor uw vader?'

Mevrouw Verbeek reageert verbaasd, want haar is nooit gevraagd naar haar eigen ervaring. Als de loketmedewerker haar uitnodigt voor een rustig gesprek, maakt ze daar dankbaar gebruik van. Na afloop van het gesprek geeft ze aan het zeer te waarderen dat de loketmedewerker ook specifiek naar haar situatie heeft gevraagd en naar haar verhaal heeft geluisterd.

3 Ondersteuning op maat bieden

Indien een mantelzorger in aanmerking komt voor ondersteuning (en dit ook graag wil) is het van belang dat de loketmedewerker een goed overzicht heeft van de ondersteuningsmogelijkheden en de instellingen die deze mogelijkheden aanbieden. Daarnaast kan het zo zijn dat de loketmedewerker een regiefunctie krijgt bij de ondersteuning van de mantelzorger.

In dit geval is het belangrijk dat de medewerker afspraken maakt met de betrokken partijen en deze goed overbrengt aan betrokken organisaties.

In de volgende paragraaf beschrijven we de scholing voor medewerkers.

4.2 Opzet van de scholing

De scholing start met algemene kennis over mantelzorg.

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

Waarom aandacht voor mantelzorg

Gesprekspunten hierbij zijn: de invoering van de Wmo, de (dubbele) vergrijzing, de kosten voor de zorg moeten lager, mensen willen graag zo lang mogelijk thuis blijven wonen, mensen hebben minder kinderen en deze wonen verder weg, vrouwen werken steeds meer, veranderende normen en waarden: individualisering.

Redenen om mantelzorg te verlenen

Gesprekspunten hierbij zijn: vanzelfsprekendheid, plichtsgevoel, affectie en kwaliteit van de relatie, persoonlijkheid, praktische mogelijkheden, aan maatschappelijke positie gekoppelde opvatting.

Leren inschatten draaglast-draagkracht mantelzorger

Draagkracht is afhankelijk van: gezondheid, kennis van het ziektebeeld, andere rollen en verplichtingen, woonsituatie en mate van intimiteit van de relatie.

Draaglast is afhankelijk van: aard van de ziekte van de verzorgde, aanwezigheid van lastig gedrag van verzorgde, emotionele steun dan wel kritiek van familie, sociaal perspectief, de vroegere relatie tussen mantelzorger en verzorgde en copingstrategie mantelzorger: schuld-/schaamtegevoel, stressbestendigheid, weerbaarheid, positieve of negatieve levenshouding.

Factoren van invloed op de belasting zijn: hantering, acceptatie en motivatie van de mantelzorger en de verzorgde, aanwezigheid van andere hulpverleners, werk van de mantelzorger, bezigheden opgeven voor de zorg, reactie van de directe omgeving, woon-situatie en financiële situatie.

Behoeften van de mantelzorger (zie ook hoofdstuk 2)

- Erkenning en herkenning: een stem krijgen.
- Informatie en advies.
- Trajectbegeleiding: iemand die de zaken mee regelt.
- Emotionele ondersteuning: een familiegesprek, lotgenoten-contact.
- Respijt van de zorg: vrijwilliger thuis, logeermogelijkheid en dagbehandeling voor de zieke.

Loket en mantelzorg

Het doel van de Wmo is meedoen. De positie van mantelzorgers is te versterken door erkenning van de mantelzorger, hen informatie en advies te geven, trajectbegeleider/casemanager in te zetten, bijeenkomsten met lotgenoten te organiseren, cursussen aan te bieden, respijtmogelijkheden en bemiddelen en/of doorverwijzen naar de juiste hulpverlener te regelen.

Stichting Mantelzorg draagt de Missie Familiezorg uit:

- Mensen met een beperking of chronische aandoening én hun familieverzorgers hebben een onvervreemdbaar recht op volwaardige deelname aan de samenleving.
- Wij zijn ervan overtuigd dat mensen hiervoor zelf verantwoordelijk willen zijn.
- Stichting Mantelzorg zet haar expertise in waar zorgverantwoordelijkheid als last wordt ervaren en ter discussie staat.
- Zodat families weer families mogen zijn.

- We doen het écht anders.
- Samenwerking in ontmoeting.
- Samen de zorgverantwoordelijkheid dragen.

In het project mantelzorgvouchers is de scholing uitgevoerd door medewerkers van Stichting Mantelzorg Midden-Brabant. Voor de scholing wordt gebruik gemaakt van filmmateriaal en casuïstiek vanuit de praktijk.

Ook de houding van de loketmedewerker komt aan bod; bijvoorbeeld wat voor invloed heeft lichaamstaal op het verloop van een gesprek. Daarnaast wordt ingegaan op wanneer het wenselijk is meer specifieke hulp van partners in te roepen. En het belang van het bijhouden van de sociale kaart en het onderhouden van goede contacten met ketenpartners in de zorg.

4.3 Het mantelzorgondersteuningsplan

Een mantelzorgondersteuningsplan is een individueel ondersteuningsplan dat op basis van één of meerdere gesprekken tussen loketmedewerker en mantelzorger tot stand komt. Na een goede vraagverheldering - dat soms meerdere gesprekken kan duren - wordt vastgesteld wat de mantelzorger mogelijk kan helpen. Daarbij wordt een afweging tussen draagkracht en draaglast gemaakt. Vervolgens wordt vastgesteld wat nodig is om de individuele mantelzorger ook daadwerkelijk te ondersteunen bij zijn of haar taak. Die ondersteuning wordt vastgelegd in een mantelzorgondersteuningsplan (MOP) aan de hand waarvan concrete afspraken worden gemaakt.

4.3.1 Verschil tussen erkenning en herkenning

Lang niet iedere mantelzorger die zich aan het loket meldt heeft behoefte aan directe ondersteuning. Toch is het goed dat de gemeente haar mantelzorgers in het vizier heeft. Hoe maak je als gemeente het beleid voor mantelzorgers als je niet weet wie de mantelzorgers zijn en wat ze willen. In de praktijk blijkt dit laatste niet altijd helder te zijn.

Voor sommige mantelzorgers is het al een extra steun in de rug dat de gemeente oog heeft voor hun inzet en waardering uitspreekt door ze (eenmalig) een mantelzorgvoucher aan te bieden (erkenning). Voor die mantelzorgers volstaat het als de loketmedewerker een aantal gegevens opslaat.

Het MOP is vooral bedoeld voor die groep mantelzorgers (ongeveer 20%) die overbelast is of dreigt te geraken en die herkent moeten worden (herkenning).

4.3.2 Hoe werkt het in de praktijk

De taak van de loketmedewerkers van de gemeente omvat de volgende stappen:

a) *Signaleren van mogelijke risico's*: is er sprake van een mantelzorgsituatie?

Als er sprake is van een redelijk evenwichtige situatie dan kan de loketmedewerker besluiten de mantelzorger een steuntje in de rug te geven en één of enkele mantelzorgvouchers meegeven. Daarvoor moeten de criteria eerst helder zijn. In bijlage 4 vindt u een formulier waarop mantelzorgers kunnen aangeven waarmee ze vastlopen. Is een steuntje in de rug niet meer voldoende omdat de balans tussen draagkracht en draaglast niet meer in evenwicht is dan is een volgende stap noodzakelijk en is een vervolgactie gewenst. De volgende vragen kunnen hierbij helpen:

- Voor wie zorgt u?
- Wat betekent dit voor u?
- Hoeveel en hoe vaak zorgt u?
- Wat voor zorg verleent u? (huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging, regelen financiële zaken, emotionele steun)
- Duurt dit al langer dan drie maanden en kost het meer dan 8 uur per week?
- Lukt het deze zorg in uw dagelijks leven in te passen? Zo niet, waar loopt u tegenaan?
- Voelt u zich overbelast? Waar ligt dat aan?
- Hoe verloopt de communicatie in het gezin?
- Kan men de zorgverantwoordelijkheid met elkaar delen?
- Hoe is de relatie tussen partners onderling en hoe is die met andere gezinsleden?

b) *In gang zetten van vervolgacties:* de medewerker van het loket vraagt de mantelzorger of deze het op prijs stelt als een van de mantelzorgondersteuners contact opneemt om eens rustig over de situatie te praten.

De loketmedewerker legt de afspraken vast en als de mantelzorger akkoord gaat, seint de loketmedewerker een mantelzorgondersteuner van bijvoorbeeld het lokale steunpunt mantelzorg in. Deze neemt de casus over en maakt binnen de daarvoor gestelde tijd een afspraak met de mantelzorger.

De mantelzorgondersteuner kijkt eerst of er regulier aanbod is dat aansluit bij de vraag, bijvoorbeeld een tilcursus of een thuisdemonstratie.

De loketmedewerker of ondersteuner moet daarom goed zicht hebben op het bestaande aanbod van ondersteuningsactiviteiten. Is er geen bestaand aanbod dan kan de consulent één van drie dingen doen:

- Een ondersteuningsactiviteit kiezen die het dichtst bij de vraag komt.
- Proberen op creatieve wijze de vraag te beantwoorden.
- (Verzoek doen om) nieuw aanbod (te) ontwikkelen.

Belangrijk is ook om te weten of het een eenmalige interventie betreft, bijvoorbeeld het inzetten van een mantelzorgmakelaar, of dat een meer structurele oplossing nodig is, bijvoorbeeld wekelijks extra inzet van persoonlijke verzorging of thuiszorg, zodat de mantelzorger één middag in de week een cursus kan volgen en er iemand thuis voor de verzorgde zorgt. In het laatste geval kan een herziening van het indicatiebesluit nodig zijn.

c) *Regie voeren over de gemaakte afspraken:* zijn afspraken gemaakt met de mantelzorgondersteuners dan is het aan de consulenten van de gemeente deze afspraken te bewaken en waar nodig de mantelzorgondersteuner te vragen hoe de ondersteuning verloopt. Omdat er vaak meerdere ondersteuners betrokken zijn bij een mantelzorger, is het noodzakelijk dat de verschillende partijen op de hoogte zijn van elkaars aanwezigheid en de gemaakte afspraken. En elkaar hierop ook kunnen aanspreken.

Om de afspraken vast te leggen, hanteren de consulenten een afsprakenformulier als onderdeel **(A-deel) van het MOP**; hierin worden de drie stappen van de gemeente vastgelegd. Dit formulier moet zoveel mogelijk aansluiten bij de werkwijze in het loket. Hieronder geven we het afsprakenformulier zoals het in de pilot is gebruikt. In bijlage 5 vindt u een ingevuld afsprakenformulier.

MANTELZORGONDERSTEUNINGSPLAN	
Afsprakenformulier	A-deel
Naam mantelzorger + adres en woonplaatsgegevens	Datum eerste contact
Naam consulent	Uitkomst vragenlijst ²
Korte situatieschets, aan de hand van de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> - Voor wie zorgt u? - Wat betekent dit voor u? - Hoeveel en hoe vaak zorgt u? - Wat voor zorg verleent u? (huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging, regelen financiële zaken, emotionele steun) - Duurt dit al langer dan drie maanden en kost het meer dan 8 uur per week? - Lukt het deze zorg in uw dagelijks leven in te passen? Zo niet, waar loopt u tegenaan? - Voelt u zich overbelast? Waar ligt dat aan? - Hoe verloopt de communicatie in het gezin? - Kan men de zorgverantwoordelijkheid met elkaar delen? - Hoe is de relatie tussen partners onderling en hoe is die met andere gezinsleden? 	
Advies: inzet mantelzorgvoucher inzet mantelzorgondersteuner	Evaluatiemoment:

² Uitkomst vragenlijst naar draagkracht/draaglast (zie bijlage 4).

In tweede instantie komt de mantelzorgondersteuner in zicht. Dit kan iemand van het steunpunt mantelzorg zijn, maar ook iemand van MEE of ouderen- of welzijnsorganisatie. Dit is afhankelijk van de lokale situatie en de afspraken die met diverse partijen zijn gemaakt.

Bij stap b krijgt de mantelzorgondersteuner bericht om contact op te nemen met de mantelzorger en een afspraak te maken voor een gesprek of dienst. Soms zijn meer afspraken nodig om tot een goede analyse van de situatie te komen of om een mantelzorger in te laten zien dat meer professionele ondersteuning wenselijk dan wel noodzakelijk is, bijvoorbeeld als de mantelzorger er aan onder door dreigt te gaan.

MANTELZORGONDERSTEUNINGSPLAN	
Ondersteuningsformulier	B-deel
Naam mantelzorger + NAW gegevens	Datum eerste contact mantelzorgondersteuner
Naam mantelzorgondersteuner + organisatie	Planning vervolggesprek:
Korte situatieschets	
Advies: inzet mantelzorgvoucher inzet/aanvraag structurele mantelzorgondersteuning	Evaluatiemoment:
Bij vervolgafspraken een volgende pagina aanmaken	

De mantelzorgondersteuner voert een of meerdere gesprekken met de mantelzorger en/of familieleden, legt de ondersteuningsafspraken die met de betrokkenen zijn gemaakt vast in een ondersteuningsplan (**B-deel van het MOP**) en brengt de consultants van de gemeente hiervan op de hoogte. Zij spreekt daarbij ook een periode af waarin opnieuw contact wordt opgenomen om de situatie te evalueren.

De mantelzorgondersteuner kan in overleg met een van de loketmedewerkers alsnog kiezen voor het inzetten van mantelzorgvouchers als tijdelijke oplossing/overbrugging, maar doorgaans zal naar een ondersteuning van meer structurele aard gezocht worden.

Van de afspraken die de mantelzorgondersteuner met de mantelzorger en/of familie maakt en die zijn vastgelegd in een MOP krijgt de loketmedewerker een kopie. Zij kunnen daarmee de situatie volgen.

Evaluatie

Om na te gaan of bovenstaande wijze van mantelzorgondersteuning voldoet evalueert de gemeente (twee-)jaarlijks of bij 'opzegging' van de mantelzorgsituatie (bijvoorbeeld bij overlijden of verhuizing) de ondersteuning die geboden wordt. Het is aan de mantelzorgers om door te geven als hun situatie veranderd.

5 Het vouchersysteem: de uitwerking

In de voorgaande hoofdstukken hebben we beschreven welke stappen gemeenten kunnen nemen om beter zicht te krijgen op mantelzorgondersteuning. In dit hoofdstuk geven we gemeenten een concreet instrument in handen om mantelzorgers te ondersteunen: de mantelzorgvoucher.

5.1 Wat is een mantelzorgvoucher

Mantelzorgvouchers zijn cheques die een bepaalde waarde vertegenwoordigen. Met behulp van die cheques kunnen mantelzorgers extra hulp inschakelen, aan (ontspannende) activiteiten deelnemen of een bepaalde tijd 'vrijaf' nemen.

Gemeenten kunnen mantelzorgers met zo'n vouchersysteem extra ondersteuning bieden met als doel de mantelzorg zo lang mogelijk te behouden. Overbelasting is nooit helemaal en in elke situatie te voorkomen, maar door extra ondersteuning kan getracht worden dit te beperken.

Kenmerkend van het vouchersysteem is dat mantelzorgers keuzevrijheid hebben; zelf de keuze kunnen maken waarvoor en wanneer ze een voucher in willen zetten. Dit geeft mantelzorgers meer controle over de eigen situatie en creëert tevens meer 'marktwerking' waarbij niet het aanbod centraal staat, maar de vraag van de mantelzorger.

Het vouchersysteem staat niet op zich, maar maakt onderdeel uit van het mantelzorgbeleid dat de gemeente voert. Mantelzorgondersteuning wordt daardoor nadrukkelijker op de kaart gezet.

5.2 Voor wie is het vouchersysteem bedoeld?

Het vouchersysteem is in principe bedoeld voor alle mantelzorgers in de gemeente die ondersteuning wensen.

Daarbij houden we de volgende definitie aan van een mantelzorg: iemand die langer dan 3 maanden minimaal 8 uur per week, niet beroepsmatig, zorg verleent aan een chronisch zieke, oudere of gehandicapte naaste. Dit is dus ongeacht de leeftijd van de mantelzorg.

Het kan zowel een ouder zijn die al jaren een gehandicapt kind verzorgt, als een partner op leeftijd (65+) die zijn vrouw na een intensieve ziekenhuisopname thuis verzorgt en helpt revalideren. Maar ook een jongere mantelzorg die een zieke moeder in het huishouden vervangt.

Uitgangspunt is dat een voucher aangeboden wordt, maar dat niets wordt opgedrongen. Het gebeurt op vrijwillige basis. De mantelzorg moet er zelf de meerwaarde van zien en het niet als last ervaren.

Of de mantelzorg of de cliënt in de gemeente moet wonen om in aanmerking te komen voor een voucher, is een vraagstuk dat nader dient te worden uitgezocht.

5.2.1 Relatie tussen MOP en voucher

Wanneer een mantelzorg zich meldt bij het loket van de gemeente met een probleem of ondersteuningsvraag is het aan de loketmedewerkster om na te gaan wat de situatie voor de mantelzorg persoonlijk betekent. Met een MOP (zie hoofdstuk 4) kunnen vervolgens afspraken voor verdere ondersteuning worden vastgelegd.

Een MOP is geen voorwaarde om voor een voucher in aanmerking te komen. Een mantelzorg die al jaren zorg verleent en daar een goede modus in heeft gevonden kan, indien zij/hij dat wenst, enkele vouchers op jaarbasis krijgen om naar eigen inzicht te besteden.

Verder is het ook mogelijk dat een individu of een organisatie mantelzorgvouchers 'inkoopt' bij de gemeente en die 'als geschenkbon' aan een mantelzorg geeft. Bijvoorbeeld als de omgeving ziet dat het van belang kan zijn dat de mantelzorg 'eens op adem kan komen'.

5.2.2 Preventieve werking

Het vouchersysteem is dus niet alleen bedoeld voor mensen die de grens al (bijna) hebben bereikt en al 'problemen hebben of veroorzaken', maar het kan ook worden ingezet vanuit het oogpunt van preventie. Dit betekent dat gemeenten zich niet alleen 'afwachtend' opstellen, maar actief op zoek gaan welke potentiële risicogroepen er zijn, die zich niet bij het loket melden.

In eerste instantie adviseren we vouchers in te zetten voor die mensen die zich melden bij het loket en die een ondersteuningsvraag hebben. Voor mensen met enkel informatieve vragen hoeven loketmedewerkers niet direct klaar te staan met vouchers. Ook signalen vanuit de omgeving van de cliënt en/of de mantelzorgverlener kunnen aanleiding geven tot een gesprek met een mantelzorgverlener. Zo kunnen huisartsen of andere eerstelijnszorgverleners mogelijk inschatten of iemand overbelast dreigt te raken.

5.2.3 Voorwaarden voor het aanbieden van vouchers

Welke voorwaarden een gemeente wil meegeven voor het verstrekken van vouchers dient voorafgaand aan het project te worden besproken met de loketmedewerkers. Hoe helderder de voorwaarden, hoe meer uniformiteit in het verstrekken van vouchers door de verschillende loketmedewerkers. Hieronder geven we een voorbeeld van de voorwaarden die door een pilotgemeente zijn opgesteld.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

- De belangrijkste voorwaarde voor het systeem is dat het voor de mantelzorgverlener allemaal niet ingewikkelder mag worden. Daarom hanteren we de stelregel dat een voucher geen doel op zich is maar juist een middel om tot een bepaald doel (betere mantelzorgondersteuning) te komen. Vouchers worden niet aan klanten opgedrongen. Met de pilot wordt de dienstverlening aan mantelzorgverlener geoptimaliseerd.
- Waar het reguliere aanbod (bijvoorbeeld een Wmo voorziening) volstaat om een mantelzorgverlener te ondersteunen, worden geen vouchers uitgegeven. Dat zou verwarring kunnen scheppen bij de klant en dat is niet gewenst.

Met andere woorden, wanneer iemand een aanvraag hulp bij het huishouden in het kader van de Wmo doet, gaat dat gewoon via het reguliere aanvraagproces.

- In de meeste gevallen is de voucher gericht op incidentele of eenmalige situaties, een steuntje in de rug voor de mantelzorg. De preventieve werking staat centraal, omdat overbelasting bij mantelzorgers voorkomen dient te worden.
- Om versnippering tegen te gaan, streven we ernaar om mantelzorgers integrale vraagverheldering te bieden en naar ondersteuning te zoeken. Voor de uitvoering wordt een beroep gedaan op de partners van het loket. Zij kunnen de benodigde ondersteuning bieden. Te denken valt aan het steunpunt mantelzorg, MEE, de thuiszorg, maatschappelijk werk, vrijwilligerscentrale, WZSW, enzovoorts.
- We willen geen aanbod aanbieden wat in strijd is met het aanbod van partners.

Een uitwerking van de voorwaarden voor het toekennen van mantelzorgvouchers voor loketmedewerkers vindt u in bijlage 6.

5.3 Voor welk aanbod kan een voucher worden ingezet?

Uitgangspunt blijft dat de mantelzorgers zelf bepalen welk aanbod ze willen, afhankelijk van hun behoefte(n) en op het moment dat ze dat zelf wensen. Maar daarvoor is wel belangrijk dat mantelzorgers helder hebben wat het huidige aanbod in een gemeente is. Waar kunnen ze uit kiezen? Hoe helder is het aanbod dat de gemeente voor mantelzorgers heeft? In hoofdstuk drie vindt u tips voor het in kaart brengen van het aanbod voor mantelzorgondersteuning.

De indruk is dat gemeenten c.q. steunpunten al een ruim aanbod aan mantelzorgondersteuning hebben, maar de vraag is of mantelzorgers dat aanbod voldoende kennen en ook gebruiken. Bovendien is de vraag of het aanbod voldoende aansluit bij de vraag van de mantelzorger. Peilen de gemeenten regelmatig hoe het gebruik is van de voorzieningen die er voor mantelzorgers zijn?

Misschien financieren ze wel aanbod dat nauwelijks gebruikt wordt en kan het geld dat daarvoor gebruikt wordt beter besteed worden voor andere vormen van mantelzorgondersteuning die beter aansluiten bij de vraag.

In principe kan de voucher voor al het aanbod dat ondersteuning biedt aan mantelzorgers worden ingezet. Het is ook mogelijk voor specifieke activiteiten vouchers aan te bieden of juist niet. Een van de pilotgemeenten vond vouchers niet nodig voor aanbod dat nu al snel (met één telefoontje) geregeld is.

Of voor aanbod dat nu voor de gebruiker gratis is omdat het door de gemeente is gefinancierd. Een overweging om het wel te doen is om mantelzorgers bewust te maken van de zorg en de middelen die de gemeente inzet om mantelzorgers te ondersteunen.

Vouchers kunnen eventueel ook ingezet worden voor regulier zorgaanbod in de regio, bijvoorbeeld voor respijtvorzieningen bij de lokale zorgaanbieder. Voor sommige voorzieningen geldt dat een indicatie en AWBZ-financiering geregeld moet worden. Maar mogelijk kan ter overbrugging ook respijtzorg worden ingekocht bij een zorginstelling wanneer respijtzorg via de reguliere kanalen nog niet mogelijk is. Om mantelzorgers bijvoorbeeld te laten proeven aan wat dat voor ze kan betekenen. Ervaren ze dat daadwerkelijk als ondersteuning? Gemeenten dienen dan afspraken te maken met de aanbieders over de capaciteit en prijs van het aanbod. Afspraken dienen vastgelegd te worden en ook dienen er afspraken gemaakt te worden over de minimum en maximum afname van diensten en bijvoorbeeld de kwaliteitseisen en het niveau van inschaling van de medewerkers die de diensten leveren. In bijlage 7 vindt u een voorbeeldovereenkomst van een gemeente met een zorgaanbieder.

Behalve het bestaande aanbod kan het vouchersysteem ook worden ingezet voor nieuw te ontwikkelen aanbod, dat op basis van de vraag van de mantelzorger ontwikkeld wordt.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Voorbeelden van ondersteuningactiviteiten die ingekocht kunnen worden (voor nog meer mogelijkheden zie bijlage 1):

- Uren hulp bij het huishouden.
- Arrangementen respijtzorg.
- WZSW-dienstencheques (voor verdere uitleg zie hieronder);
- Begeleidingstrajecten voor mantelzorgers bij vrijwilligerscentrale.
- Begeleiding van MEE of steunpunt mantelzorg.
- De mantelzorgmakelaar.
- Een tilcursus voor mantelzorgers.
- Tuinonderhoud.

Relatie Mantelzorgvouchers en Wonen Zorg en Service in de Wijk-dienstencheques

Wonen Zorg en Service in de Wijk biedt betaalde dienstverlening aan huis, veelal gestart voor ouderen en mensen met een beperking (uitbreiding naar andere groepen is mogelijk). Mensen die ondersteuning wensen kunnen dit inkopen door dienstencheques aan te schaffen. Deze zijn inwisselbaar voor diensten die worden geleverd door mensen met een uitkering of eventueel ook vrijwilligers. Hoe het precies werkt staat op de website www.wzsw.nl. Gemeenten die met dienstencheques en vouchers willen werken moeten zich realiseren dat dit voor burgers verwarrend kan zijn; hier moet helder over gecommuniceerd worden. De projecten kunnen als volgt worden samengevoegd:

- Op basis van de vraag/behoefte van mantelzorgers wordt gekeken of uit het bestaande ondersteuningsaanbod ondersteuning kan worden geboden. Dit kan AWBZ-zorg zijn, bijvoorbeeld respijtzorg, of vrijwilligerszorg.
- Is dit niet het geval dan kan mantelzorgers de mogelijkheid geboden worden om via dienstencheques persoonlijke dienstverlening aan huis in te kopen (de uitgegeven voucher dient als dienstencheque).
- Wzsw-projecten dienen aanbod te hebben dat aansluit bij de vraag van de mantelzorger, bijvoorbeeld betaalde oppas thuis.

Gevoeligheden

Mantelzorgondersteuning is een nieuwe taak voor gemeenten. Veel gemeenten zijn bezig met het verkennen van het onderwerp en de ondersteuningsmogelijkheden.

Sommige partners geeft dit het gevoel dat de gemeente zich op hun terrein bevindt en dat onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de aanwezige expertise bij de partners.

Communicatie en het maken van goede afspraken zijn daarom essentieel. Daarnaast is het van belang altijd het gezamenlijk belang voor ogen te houden: goede ondersteuning voor mantelzorgers. Hiervoor zijn beide partijen van elkaar afhankelijk.

5.4 Ontwikkelen van een mantelzorgvoucher

Hoe een mantelzorgvoucher eruit komt te zien en onder welke naam deze wordt uitgegeven, zal voor elke gemeente anders zijn. In de gemeente Loon op Zand is de mantelzorgvoucher uitgegeven onder de naam *Bedankt!bon*. In Reusel-De Mierden staat de voucher bekend onder de naam *Mantelzorgcheque*. Hieronder geven we een voorbeeld van de Mantelzorgcheque.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Voorbeeld Pilotgemeente.

LOKET VAN A TOT Z KERKPLEIN 3 5541 KB REUSEL	MANTELZORGCHEQUE
	<i>Te besteden door</i> _____
	<i>tot</i> _____
<input type="checkbox"/> Mantelzorgmakelaar <input type="checkbox"/> Hulp bij het huishouden <input type="checkbox"/> Tuinonderhoud <input type="checkbox"/> Bloemen/cd/maaltijd <input type="checkbox"/> Cursus	Uitgegeven door _____
	Geldig tot _____
	Nummer _____
	<small>Hier in te vitanderen voor geld</small>
	

Op de achterkant staan de naam- en adresgegevens van de klant, de handtekening van de klant met de datum van ondertekening en de handtekening met datum van ondertekening door de partner die de dienst geleverd heeft.

5.5 Financieel plan van aanpak opstellen

In paragraaf 3.4 hebben we laten zien welke middelen een gemeente in kan zetten voor het voucherproject. In deze paragraaf behandelen we de andere kant van de begroting: de kosten. Daarvoor is de eerste stap inzichtelijk maken wat bepaalde activiteiten (mogen) kosten. Het eerste jaar dat met mantelzorgvouchers wordt gewerkt is nog onduidelijk voor welke activiteiten mantelzorgers vouchers gaan aanvragen en wat dus de kosten zullen zijn. Het is daarom goed om een maximum aantal uit te geven vouchers per activiteit vast te stellen, zodat de begroting niet wordt overschreden.

Het volgende jaar kunnen de activiteiten naar aanleiding van de inzichten van het voorafgaande jaar worden begroot. En ook hoeveel vouchers voor welke activiteit de gemeente verwacht te verstrekken, mocht hier nog geen zicht op zijn.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Voorbeeld van een kostenbegroting

Product	Tarief per uur	Uur	Aantal	Totaal
Mantelzorgmakelaar	€ 75,-	2	20	€ 3000,--
Bon voor ontspannende activiteit	€ 25,-		20	€ 500,--
Hulp bij het huishouden (niveau 2)	€ 22,45	9	20	€ 4041,--
Eenmalig de tuin onderhouden/ boodschappenservice	€ 13,-	3	20	€ 800,--
Bestaand cursus aanbod eenmalig gratis maken	€ 60,-		20	€ 1200,--
Drukwerk				€ 459,--
Totaal				€ 10.000,--

Tips bij opstellen begroting

- Maak duidelijke afspraken met de leverancier over wat bepaalde activiteiten mogen kosten.
- Neem een bepaald bedrag op voor onvoorzien.
- Beslis of je de personele kosten van de gemeente ook in de begroting meeneemt.

5.6 PR voor de burgers verzorgen

Communicatie met de burgers is belangrijk om mensen op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen. De gemeente heeft de plicht haar burgers goed te informeren. Nieuwe ontwikkelingen gedurende het traject kunnen op verschillende manieren met de burgers gecommuniceerd worden (zie bijlage 8 voor persberichten).

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

In de pilots is op diverse manieren aandacht aan de communicatie besteed:

- Via de eigen folders van het loket. Bijvoorbeeld.
 - . Productenfolder loket 'Wat kan het loket voor u betekenen?'
 - . Visiefolder *Hoe werkt het loket?*
- Via de eigen website.
- Flyers.
- Persbericht in de lokale media.
- Informatiebijeenkomsten.
- Folder verspreiden via organisaties.

Om burgers in nieuwe ontwikkelingen mee te nemen, zal ook op diverse tijdstippen aandacht besteed moeten worden aan het project. Bijvoorbeeld bij de start, en juist ook wanneer een project succesvol loopt. Dit biedt gemeenten een mooie gelegenheid om te laten zien dat ze werk maken van mantelzorgondersteuning. En om mantelzorg meer voor het voetlicht te brengen

5.7 Proces van invoering: voorstel voor te nemen stappen in de gemeente

Hieronder beschrijven we in zeven stappen, welke acties nodig zijn om het mantelzorgvouchersysteem in te voeren in de eigen gemeente.

Ervaringen uit de projecten/tips voor gemeenten

Zeven stappen voor invoering mantelzorgvouchersysteem

Stap 1

De Wmo-coördinator van de gemeente formeert bij voorkeur met vertegenwoordigers van enkele andere lokale partijen die zich met mantelzorgondersteuning bezig houden, een kleine lokale projectgroep.

Stap 2

De Wmo-coördinator maakt op basis van de gevoerde discussie in de gemeente en de projectgroep een plan van aanpak waarin lokale keuzes zijn opgenomen (die op basis van eigen speerpunten worden benoemd). Hierin wordt ook de vraag naar mantelzorgondersteuning verhelderd op basis van de MOP. Met alle partijen worden afspraken gemaakt over hoeveel vouchers in te zetten. Hierbij wordt een groeiscenario voorgesteld.

Stap 3

Het plan wordt in de gemeente voorgelegd ter bekrachtiging. Voorwaarde voor het voucherproject is dat de wethouder en de Raad achter het project staan.

Stap 4

Maak een sociale kaart van het aanbod. Door bij zorgpartners na te gaan welke activiteiten zij bieden om mantelzorgers te ondersteunen kan het aanbod in beeld worden gebracht. Voor meer informatie zie paragraaf 3.3. Met het aanbod in beeld is bij een vraag van een mantelzorger snel duidelijk of er voor die vraag passend aanbod is of niet. Zo niet, dan kunnen nieuwe ondersteuningsactiviteiten worden ontwikkeld.

Stap 5

Zorg voor training voor de loketmedewerkers. De ervaring in de pilotgemeenten leert dat loketmedewerkers dankzij de training (nog) meer oog hebben voor de mantelzorg. De training biedt tevens een handvat voor hoe de vragen en behoeften van mantelzorgers boven tafel kunnen worden gehaald. Zie voor meer informatie hoofdstuk 4.

Stap 6

Breng burgers op de hoogte. Om burgers in nieuwe ontwikkelingen mee te nemen, zal ook op diverse tijdstippen aandacht besteed moeten worden aan het project. Dit biedt gemeenten een mooie gelegenheid om te laten zien dat ze werk maken van mantelzorgondersteuning. En om mantelzorg meer voor het voetlicht te brengen. Voor meer informatie zie paragraaf 5.7.

Stap 7

Draai een jaar proef met het vouchersysteem waarna het aan het einde van het jaar geëvalueerd kan worden op basis van de ervaringen (zie voor evaluatiecriteria bijlage 9).

6 De waarde van mantelzorgvouchers

Welke waarde hebben mantelzorgvouchers? Dit vraagstuk hebben we aan de hand van de ervaringen in de pilot verkend. De ervaringen en tips van het project vindt u terug in de voorgaande hoofdstukken. In dit hoofdstuk presenteren we tot slot de evaluatie van het project mantelzorgvouchers. Geven mantelzorgvouchers daadwerkelijk meer inzicht in de vragen van mantelzorgers? Bieden mantelzorgvouchers een concreet handvat om mantelzorgers te ondersteunen? En bieden de vouchers mantelzorgers keuzevrijheid? Wat de meningen zijn uit de praktijk beschrijven we hier.

Mantelzorgvouchers geven inzicht in de vragen van mantelzorgers

De vouchers bieden mantelzorgers de gelegenheid om zelf te kiezen van welke ondersteuningsactiviteiten zij gebruik willen maken. Willen mantelzorgers vooral respijtmogelijkheden of kiezen ze liever voor ondersteuning bij regeltaken? Bij de start van het project is in de pilotgemeenten gekozen om via de voucher een aantal ondersteuningsactiviteiten aan te bieden.

Opvallend is dat jongere mantelzorgers vooral kiezen voor erkenning (middels etentje of bloemetje) en dat de wat oudere mantelzorgers gaat voor concrete ondersteuning (hulp bij het huishouden of tuinonderhoud). Het gesprek voorafgaande aan het verstrekken van vouchers biedt een goede mogelijkheid om na te gaan waar mantelzorgers behoefte aan hebben.

Meer inzicht kan worden bereikt met de mantelzorgondersteuningsplannen (MOP's). Door de vraaganalyse in de MOP's goed uit te voeren ontstaat er een duidelijk beeld van de knelpunten die mantelzorgers ervaren. Analyse van de vragen en knelpunten biedt de mogelijkheid voor een beleidsambtenaar om het mantelzorgbeleid verder aan te scherpen. Op deze manier wordt er zorg voor gedragen dat mantelzorgers op een goede manier worden ondersteund. In de pilots is hier een begin mee gemaakt en de eerste uitkomsten zijn positief.

Voor gemeenten waar het mantelzorgbeleid nog niet is geformuleerd bieden deze gegevens een schat aan informatie om mee te starten. Voor gemeenten waar het mantelzorgbeleid al wel is vormgegeven bieden deze inzichten de mogelijkheid om beleid verder aan te scherpen.

Het lokaal loket en de medewerkers kunnen inzicht in de vragen van mantelzorgers gebruiken om het aanbod voor mantelzorgondersteuning (nog) beter te laten aansluiten op de behoeften van mantelzorgers. En indien noodzakelijk om nieuw aanbod te creëren. Om dit te kunnen doen is een goede samenwerkingsrelatie met de zorgpartners essentieel. Een steunpunt mantelzorg kan een belangrijke rol vervullen in de vraagverheldering en het ondersteuningsaanbod.

Een bijkomend voordeel van de uitgifte van vouchers is dat er nu beter geregistreerd wordt wat de vragen van mantelzorgers zijn. Dit project geeft aan dat registratie een goed middel is om de behoeften van mantelzorgers in kaart te brengen.

Mantelzorgvouchers bieden een concreet handvat om mantelzorgers te ondersteunen

Uit de pilots komt naar voren dat mantelzorgers doorgaans enthousiast zijn over het project. Zoals blijkt uit de reactie van een pilotgemeente: 'We hebben nu 80 cheques uitgereikt en de reacties zijn erg positief en leiden regelmatig tot tranen bij de mantelzorger. Ze zijn verrast, ontroerd/dankbaar et cetera. Ik heb het idee dat we daadwerkelijk iets voor de mantelzorger kunnen doen.'

Voor het loketmedewerkers betekent deelname aan het project mantelzorgvouchers een omslag in het denken; meer vraaggericht, meer aandacht voor de vraag achter de vraag en meer aandacht voor de mantelzorger. Ook biedt het MOP een kader voor loketmedewerkers om mantelzorgers te vragen naar hun beleving. De ervaring in de pilots leert dat loketmedewerkers dankzij het project (nog) meer oog hebben voor mantelzorgers. De scholing was daarbij een goede ondersteuning voor de loketmedewerkers. De inventarisatie van het aanbod van zorgpartners biedt loketmedewerkers een overzicht van de mogelijkheden.

Loketmedewerkers hebben nu een concreet instrument in handen om mantelzorgers over bepaalde activiteiten te informeren en hun werk te structureren.

Voor het voucherproject is inzichtelijk gemaakt welke zorgpartners en ondersteuningsactiviteiten in de gemeente aanwezig zijn. Voor een gemeente is het essentieel een goede relatie op te bouwen/te onderhouden met de zorgpartners. Uit de pilot is gebleken dat de vouchers hiervoor een mooie ingang vormen.

Mantelzorgvouchers bieden mantelzorgers keuzevrijheid

Kenmerkend voor het vouchersysteem is dat mantelzorgers keuzevrijheid hebben. Mantelzorgers kunnen zelf de keuze maken waarvoor en wanneer ze een voucher in willen zetten. In de pilotgemeenten is gekozen te starten met een beperkt aantal ondersteuningsmogelijkheden. Het bleek moeilijk voor gemeenten om in dit tijdsbestek volledige keuzevrijheid te realiseren. Op termijn zal het aanbod worden uitgebreid. In de pilot zijn mantelzorgers vrij geweest om te kiezen wanneer ze de voucher inleveren.

Om nog meer keuzevrijheid voor mantelzorgers te creëren, kan het aanbod van mantelzorgondersteunende activiteiten in een publicatie worden samengevat en deze publicatie kan dan bij uitgifte van het voucher aan mantelzorgers worden meegegeven. Deze methode is vergelijkbaar met uitgifte van 'VvV-irischeques'.

Afsluiting

Met de komst van de Wmo hebben gemeenten meer aandacht voor mantelzorgers gekregen. Gemeenten zijn nog zoekende naar concrete invulling van het mantelzorgbeleid. Mantelzorgvouchers bieden gemeenten handvatten dit beleid verder vorm te geven en mantelzorgers hun plaats in de spotlights te geven. Een van de belangrijkste aspecten is dat er instemming van diverse partijen nodig is, van de Raad tot en met de loketmedewerker moet men achter met vraaggericht werken en de bijbehorende uitvoering daarvan staan. Dit is essentieel om mantelzorgbeleid ook in de toekomst te laten slagen.

Bijlage 1: Overzicht ondersteuningsmogelijkheden

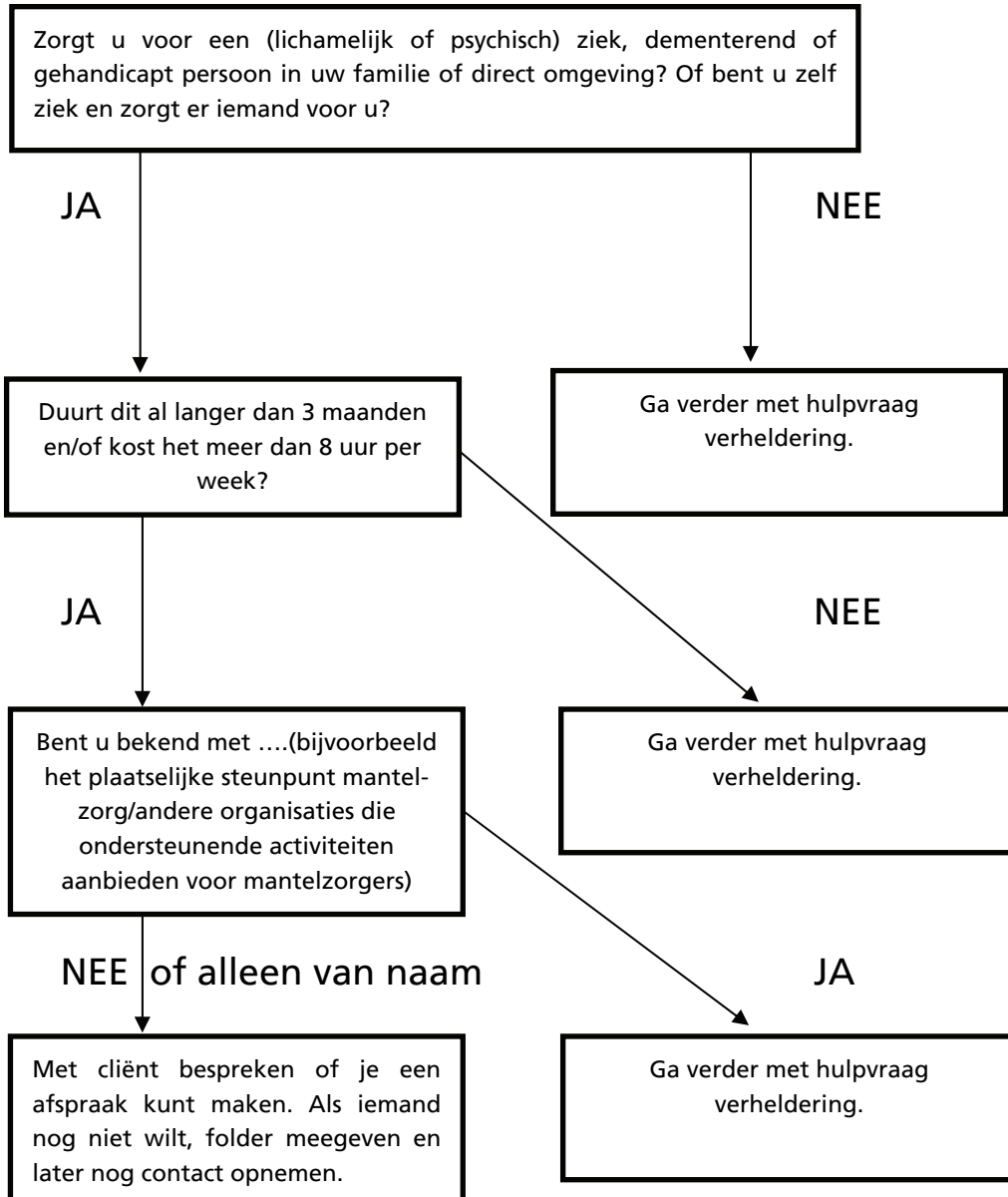
In onderstaand schema worden mogelijke vormen van mantelzorgondersteuning weergegeven van een van de pilotgemeenten. De bedoeling is dat, mede door het project, de gemeente hiervoor de juiste partners vindt.

Ondersteuningsvorm	Partner(s)
<i>Praktische ondersteuning:</i>	
Hulp bij administratie, formulieren invullen, bellen en afspraken maken met instellingen of de werkgever	Bijvoorbeeld mantelzorgmakelaar, steunpunt mantelzorg, vrijwilliger SDC, werknemer WZSW, e.a.
Maaltijdbezorging, boodschappen-dienst, enzovoorts	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ. e.a.
Oppashulp (zodat mantelzorger even weg kan)	Bijvoorbeeld vrijwilliger SDC, werknemer WZSW, e.a.
Waakzorg (avond- en nachtzorg)	Bijvoorbeeld thuiszorgorganisatie, vrijwilliger, e.a.
Hulp bij HDL-handelingen: huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen (inkopen doen, poetsen woonruimte)	Bijvoorbeeld thuiszorg (gezinszorg, alphahulp), particuliere thuiszorg e.a.
Hulp bij ADL-handelingen: algemene dagelijkse levensverrichtingen (zoals wassen, aan- en uitkleden, eten, persoonlijke verzorging)	Bijvoorbeeld thuiszorg (wijkverpleging, gezinszorg)
Praktische thuishulp (tuinonderhoud, schuur opruimen, enzovoorts)	Bijvoorbeeld vrijwilliger SDC, werknemer WZSW, e.a.
Tilcursus, andere vaardigheids-cursus	Bijvoorbeeld thuiszorg, e.a.

Verpleging in de thuissituatie	Bijvoorbeeld thuiszorg (wijkverpleging)
Huiskamerprojecten (tijdelijke opvang)	Bijvoorbeeld vrijwilliger SDC, werknemer WZSW
Dagverzorging voor ouderen	Bijvoorbeeld thuiszorg, verzorgingshuizen
Dagbehandeling	Bijvoorbeeld verpleeghuis
Tijdelijke opname voor ouderen	Bijvoorbeeld verzorgingshuis
Nacht- en weekendopname	Bijvoorbeeld verzorgingshuis, verpleeghuis
Logeerhuizen	Bijvoorbeeld verzorgingshuis, verpleeghuis, e.a.
<i>Informatieve ondersteuning:</i>	
Informatie over ziektebeelden, doorverwijzing	Bijvoorbeeld huisarts, specialist, steunpunt mantelzorg, Servicepunt WWZ, e.a.
Informatie over voorzieningen	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ, steunpunt mantelzorg, e.a.
<i>Emotionele ondersteuning:</i>	
Lotgenotencontact (met ook themabehandeling)	Bijvoorbeeld steunpunt mantelzorg, inloop werkgroep mantelzorg Loon op Zand, e.a.
Begrip en erkenning	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ, Steunpunt mantelzorg, inloop werkgroep mantelzorg, e.a.
Waardering (in de vorm van een bloemetje, lunchbon, slagroomtaart, boekenbon, enzovoorts)	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ in samenwerking met lokale detailhandel
<i>Materiële ondersteuning:</i>	
Woningaanpassing	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ (Wmo), Woningbouwvereniging.-corporatie
Hulpmiddelen, bijvoorbeeld sociale alarmering	Bijvoorbeeld Servicepunt WWZ, e.a.

Bijlage 2: Herkenning mantelzorgers aan het Wmo-loket

Stroomschema



Bijlage 3: Voorbeeldcasus mantelzorger

Ter verduidelijking van de werking van de pilot, wordt hier een voorbeeld gegeven van hoe de ondersteuning van een mantelzorger in praktijk in zijn werk zou gaan.

Mantelzorgsituatie

Een parttime werkende vrouw van 49 jaar draagt voor een groot gedeelte (als enig kind) de zorg voor haar ouders. Deze zijn op leeftijd en hebben hulp bij het huishouden via de Wmo een aantal uur per week, echter doen ze veel een beroep op de vrouw voor onder andere boodschappen doen, papierwerk en af en toe koken. De vrouw is getrouwd en heeft geen kinderen. Een jaar geleden heeft haar man een hersenbloeding gehad, waardoor ze ook veel tijd kwijt is aan de zorg om hem. Tijd voor zichzelf heeft ze niet meer. De vrouw is het overzicht kwijt en heeft het gevoel dat ze tegen de grens aan zit van wat ze kan dragen. Ze neemt contact op met het Servicepunt om een scootmobiel aan te vragen voor haar vader. Ze hoopt dat hij daarmee weer in staat is om zelf zijn boodschappen te doen en daarnaast nog wat contacten te onderhouden, want nu komt hij nergens meer.

Servicepunt Welzijn, Wonen en Zorg

De vrouw meldt zich bij het Servicepunt met ingevulde aanvraagformulieren voor een scootmobiel. De medewerker van het Servicepunt vraagt hoe het met de ouders van de vrouw gaat. Als uit het antwoord blijkt dat de vrouw de nodige tijd aan de zorg voor hen besteedt, vraagt de medewerker hoe het met de vrouw gaat. Dan blijkt ook dat de vrouw thuis de nodige zorg te verlenen heeft. Het begrip mantelzorger kent ze wel en als ze erover nadenkt, weet ze dat zij het zelf ook is. Maar ja, 'het zijn je ouders en je man, dat kan je niet aan een ander overlaten'. De medewerker geeft aan dat er wel mogelijkheden zijn om in ieder geval wat minder te hoeven doen, zonder meteen de echte zorg uit handen te geven. Zo zijn er wellicht mogelijkheden voor een boodschappendienst voor haar ouders of het kan zijn dat de scootmobiel de oplossing is. Daarvoor zou een huisbezoek bij de ouders ook goed zijn.

Een mantelzorgmakelaar, dat is iemand die een aantal regeltaken van mantelzorgers overneemt. Zoals het bellen en afspraken maken met al die instellingen met al hun onleesbare formulieren en brieven. Misschien dat vanuit de Senioren Diensten Centrale er vrijwilligers beschikbaar zijn die iets kunnen betekenen voor haar ouders of haar man. Of het WZSW-project kan uitkomst bieden. De vrouw is verbaasd te horen dat er zoveel mogelijk is voor haar, daar wist ze niets van af.

Mantelzorgondersteuning

Na een huisbezoek van de medewerkers van het Servicepunt bij de ouders van de vrouw is duidelijk geworden dat de man met een scootmobiel in staat wordt gesteld sociale contacten te onderhouden, boodschappen doen wordt wat lastiger. De aanvraag voor de scootmobiel wordt ingeboekt en doorgeleid naar de back-office Zorg. De vraag van de vrouw wordt door het Servicepunt geregistreerd als mantelzorg. Om de vrouw te ontlasten wordt met de Senioren Diensten Centrale geregeld dat bij klusjes in en om het huis van haar ouders ze op hen een beroep kan doen. Daarnaast wordt gekeken of de ouders in aanmerking komen voor een boodschappendienst. Daarmee is de vrouw in ieder geval voor een gedeelte ontlast. De medewerker van het Servicepunt geeft de vrouw daarnaast een voucher waarmee ze 4 uur dienstverlening van een mantelzorgmakelaar kan inzetten. Deze kan voor haar een aantal regeltaken overnemen, vooral nu er al zoveel op haar afkomt na de hersenbloeding van haar man. Deze kan bijvoorbeeld via het CIZ een indicatie aanvragen dat de vrouw mantelzorger is, daarmee kan ze in de toekomst als het nodig is ook een beroep doen op respijtzorg.

Conclusie

Het gaat hier om een fictieve zaak, maar niet om een zeldzaam geval van mantelzorg. Door goed te luisteren naar wat de echte behoefte van de vrouw is en door op de hoogte te zijn van wat er aan ondersteuning mogelijk is, is de medewerker van het Servicepunt goed in staat de vrouw hulp te bieden. Bijkomend voordeel is dat deze vrouw nu bekend is bij het Servicepunt als mantelzorger en dat haar vraag ook is geregistreerd.

Door het verloop van de dienstverlening aan de vrouw in de gaten te houden kan het Servicepunt de effectiviteit van de dienstverlening beoordelen. Daarmee wordt de kwaliteit van het Servicepunt verhoogd en de mantelzorger beter ondersteund.

Bijlage 4: Checklist in te vullen door of samen met mantelzorg



Als mantelzorg kunt u vragen of problemen hebben waarover u graag eens met een medewerker van Steunpunt/Stichting Mantelzorg wilt praten. De onderstaande vragen geven een beeld van de onderwerpen waarmee u bij hen terecht kan.

Neem contact op met de *zorgcoördinator/eerstverantwoordelijke* wanneer u de punten wilt bespreken of hulp wenst.

	mee eens	min of meer mee eens	mee oneens	ik wil hiervoor graag hulp
1 Ik vind dat ik genoeg tijd voor mezelf heb naast het zorgen.				
2 De situatie van degene die ik verzorg laat me nooit los.				
3 Doordat ik zorg doe ik anderen tekort.				
4 Door mijn thuissituatie krijg ik conflicten met mijn naasten en/of op mijn werk.				
5 Ik heb het gevoel altijd maar klaar te moeten staan voor degene die ik verzorg.				
6 Sinds ik zorg heb ik zelf in toenemende mate lichamelijke klachten.				
7 Ik kan altijd bij iemand terecht met mijn emoties.				
8 Ik kan voldoende informatie vinden over het verzorgen van een zieke.				
9 Ik ben voldoende op de hoogte van de verschillende ondersteuningsmogelijkheden voor zieken en hun verzorgers.				

	mee eens	min of meer eens	mee oneens	ik wil hiervoor graag hulp
10 Ik kom niet meer toe aan mijn hobby's.				
11 Ik kan de zorg niet met anderen delen en zou dat wel graag willen.				
12 Ik maak me zorgen om de financiële situatie.				

Bijlage 5: Voorbeeld mantelzorgondersteuningsplan

MANTELZORGONDERSTEUNINGSPLAN	
Afsprakenformulier	A-deel
Naam mantelzorger + adresgegevens: Mevrouw H.	Datum eerste contact: 14-2-2008
Naam consulent: H. Janssen	Uitkomst vragenlijst ³ : Zwaar belast
Korte situatieschets: Partner na ongeval rolstoelafhankelijk en arbeidsongeschikt. Moeilijke gezinssituatie. Mevrouw heeft na ongeval rugklachten. Ze kunnen de situatie moeilijk accepteren. Ze krijgen hulp via persoonsgebonden budget. Ze hebben een hoge eigen bijdrage. Ze hebben moeite om alles te overzien. Daarom hebben ze nu alle hulp stopgezet. Ze willen tot rust komen.	
Advies: Inzet mantelzorgvoucher: Etentje ter ontspanning Inzet mantelzorgondersteuner: Via MEE	Evaluatiemoment: Mevrouw geeft aan even rust te willen. Ze komt zelf weer als ze vragen heeft.

³ Uitkomst vragenlijst naar draagkracht/draaglast.

Bijlage 6: Toekenning mantelzorgvouchers

Wat is mantelzorg

Langdurende, intensieve niet georganiseerde hulp die gegeven wordt aan een zorgvrager door één of meerdere mensen uit zijn omgeving waarbij de zorgverlening voortvloeit uit een sociale relatie

Criteria

- U verleent meer dan gebruikelijke zorg voor iemand.
- U doet dit gemiddeld 8 uur per week of meer of u verleent *structureel* een (niet georganiseerde) dienst, bijvoorbeeld u gaat 1 maal per week met de zorgvrager naar de markt of doet 2 maal per week de boodschappen.
- Mantelzorgers komen in aanmerking voor een cheque indien zijzelf of de zorgvrager binnen de Gemeente Reusel-De Mierden woont.
- Het chequesysteem is niet alleen bedoeld voor mensen die de grens al (bijna) hebben bereikt en al 'problemen hebben of veroorzaken', maar kan ook worden ingezet vanuit het oogpunt van preventie.
- Cheques kunnen alleen worden uitgegeven door de gemeente en niet worden gekocht door cliënten om aan hun mantelzorgers te geven.

Proces

Mantelzorger meldt zich bij het loket van A tot Z met een probleem of ondersteuningsvraag

Deze vraag kan betrekking hebben op de mantelzorgverlener of op de persoon waaraan mantelzorg wordt verleend. Het is aan de loketconsulent om niet alleen op de gesteld vraag in te gaan, maar ook na te gaan wat de situatie voor de mantelzorger persoonlijk betekent. Ook signalen vanuit de omgeving van de cliënt en/of mantelzorger kunnen aanleiding geven tot een gesprek met een mantelzorger. Zo kunnen huisartsen of andere eerstelijns zorgverleners mogelijk inschatten of iemand overbelast dreigt te raken.

Herkenning van mantelzorgers aan het loket.

Dit kan door:

- Hulpvraagverheldering met mantelzorgers
- Invullen chequekaart door mantelzorgers en/of consulent
- Gesprek/vraagverheldering met zorgvrager
- Aandragen door derden, bijvoorbeeld mantelzorgconsulent of huisarts
- Opstellen van mop

Uitreiking van een mantelzorgcheque is *niet* afhankelijk van:

- Een AWBZ- of Wmo-indicatie
- Wel of geen contact met mantelzorgconsulent
- Wel of geen ondersteuningsplan (mop)
- Wel of geen overbelasting van mantelzorgers
- Soort hulp die verleend wordt
- Leeftijd

Diegene die de zorg krijgt kan thuis wonen of in een instelling.

Dit kan zijn:

- Verzorgingshuis
- Verpleeghuis
- Psychiatrische instelling
- Woonvorm voor mensen met een verstandelijke beperking
- Revalidatiecentrum

Uitreiking van een mantelzorgvoucher moet bijdragen tot draagkrachtvergroting van de mantelzorgers en/of draaglastverlichting, ondersteuning of waardering van de mantelzorgers.

- Mantelzorgers moeten zelf de meerwaarde van de cheque inzien.
- Mantelzorgers kunnen zelf bepalen wanneer zij gebruik maken van de cheque.
- Mantelzorgers zijn verplicht tot niets door acceptatie van een cheque.

De uiteindelijke beslissing om een mantelzorgvoucher uit te reiken ligt bij de loketmedewerker.

Tuinonderhoud
Mantelzorgers kunnen bellen naar de receptie. Hier kunnen ze vragen naar de werkleider betreffende het tuinonderhoud. Deze mensen zijn vaak buiten de deur en zullen de mantelzorgers dus teruggebeld gaan worden. Bij de werkleider kunnen ze hun wensen kenbaar maken betreffende tuin; wat willen ze dat er in die 3 uur gaat gebeuren. Geef mantelzorgers een afspraakkaartje mee met daarop het telefoonnummer van de WVK.
Respijtzorg
De voucher samen met een folder/visitekaartje van de respijtzorgvoorziening aan de mantelzorger meegeven.
Mantelzorgmakelaar
Deze voucher kan verzilverd worden bij de mantelzorgmakelaar. De voucheer samen met een folder van de mantelzorgmakelaar aan de mantelzorger meegeven. Op het moment dat de mantelzorger contact opneemt met de makelaar zal de mantelzorgmakelaar altijd even bij het loket informatie opvragen van desbetreffende mantelzorger.
Uit eten/cd/bloemen
Deze cheque kan worden verzilverd bij:
Cursusaanbod met en mantelzorgvoucher
<ol style="list-style-type: none">1 Samen leven op eigen kracht2 Omgaan met borderline3 Zorg voor elkaar, zorg voor jezelf4 Cursus over autisme5 Mijn verhaal als mantelzorger

Bijlage 7: Overeenkomst met aanbieder

De overeenkomst in deze bijlage is een voorbeeld van de afspraken omtrent een mantelzorgvoucher die een gemeente met een zorgaanbieder maakt.

De ondergetekenden:

De gemeente, en partner.....;

in aanmerking nemende:

dat partijen afspraken wensen te maken over de verzilvering van mantelzorgvouchers;

komen als volgt overeen:

- 1 *Duur van de overeenkomst mantelzorgvoucher*
 - Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van (bijvoorbeeld 1 jaar).
 - Mantelzorgvouchers kunnen tot (datum) ingeleverd worden en kunnen verzilverd worden tot (datum).
- 2 *Verzilvering mantelzorgvouchers*
 - Vouchers kunnen alleen verzilverd worden als er een handtekening van de loketconsulent werkzaam bij de gemeente en een stempel van de gemeente op vermeld staat.
 - Bij verzilvering van de voucher wordt de handtekening van de mantelzorger en van partner op de achterkant van de voucher gezet.
 - Partner neemt contact op met de loketconsulent van de gemeente als zij de voucher van een mantelzorg ontvangt.
 - De voucher wordt na verzilvering inclusief de rekening teruggestuurd naar de gemeente ter attentie van afdeling Welzijn en Burgerzaken.

- Na ontvangst van de voucher en de rekening betaalt de gemeente binnen een maand het bedrag vermeld op de rekening aan partner
- De gemeente vergoedt niet meer dan het op de voucher vermelde bedrag.
- Indien de mantelzorger meer wilt besteden, zal hij/ zij het aanvullende bedrag zelf moeten voldoen.

3 *Evaluatie project mantelzorgvoucher*

- De evaluatie van het project mantelzorgvouchers zal omstreeks (datum) plaatsvinden. U ontvangt hiervoor een uitnodiging.
- Als na de evaluatie blijkt dat de voucher niet in de behoefte van de mantelzorger voorziet, kan de gemeente de overeenkomst eenzijdig en zonder instemmen van partner beëindigen.

Aldus overeengekomen en ondertekend op

Partner	Gemeente
Naam	Naam
Adres	Adres
Telefoonnummer	Telefoonnummer
Handtekening	Handtekening

Bijlage 8: Voorbeelden persberichten mantelzorgvouchers

Voorafgaand aan de uitgifte van mantelzorgvouchers

Reusel-De Mierden zet mantelzorgers in het zonnetje

De gemeente Reusel-De Mierden wil de mantelzorgers een extra steun in de rug geven. Hiervoor start de gemeente in 2008 met het toekennen van mantelzorgcheques. Met deze cheques kan de mantelzorger extra huishoudelijke zorg inschakelen, regelzaken uit handen geven, aan ontspannende activiteiten deelnemen, een tuinman inhuren, uit eten gaan of zichzelf verwennen met een bosje bloemen.

Iedereen die langdurig zorgt voor een gehandicapte of chronisch zieke partner, ouder, kind of naaste is mantelzorger.

Mantelzorgers zijn zich zelf vaak niet bewust van het feit dat ze mantelzorger zijn, want dat doe je toch gewoon? Dat kan best zwaar zijn. Mantelzorgers zorgen zoveel voor een ander, dat ze eigenlijk onmisbaar zijn geworden. Het is belangrijk dat zij ook goed voor zichzelf zorgen, zowel voor zichzelf als voor de persoon waar ze voor zorgen. Op die manier kunnen ze de zorg thuis mogelijk langer in stand houden.

Om mantelzorgers beter te kunnen ondersteunen zijn de medewerkers van het Loket van A tot Z geschoold om goed te kijken naar de vraag waarmee de mantelzorger aan het loket komt en na te gaan hoe de situatie van de mantelzorger zelf is. Is extra inzet gewenst dan wordt samen met u gekeken op welke wijze de ondersteuning vorm moet krijgen. Loes Koster (medewerker van loket van A tot Z): 'Soms is een avondje uit, terwijl de naaste goed wordt opgevangen, al voldoende. Wanneer mantelzorgers zich permanent overbelast voelen dan zal er naar een meer structurele oplossing moeten worden gezocht'. Dit kan de gemeente niet alleen. Zij doet dit in overleg met lokale samenwerkingspartners zoals steunpunt mantelzorg, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, zorginstellingen et cetera. Natuurlijk vervult de mantelzorger daarbij een belangrijke rol, het aanbod moet voor hen ook daadwerkelijk een steun in de rug bieden.

Bij uitgifte van mantelzorgvouchers

Reusel 6 februari 2008 - Afgelopen vrijdag heeft wethouder Toon Antonis de eerste mantelzorgcheque overhandigd aan de heer Jo van de Borne. Dit is de start van een nieuw project van de gemeente om mantelzorg meer onder de aandacht te brengen en daar waar nodig de mantelzorger te ondersteunen.

De heer Van de Borne is al jaren mantelzorger en ervaart het als een normale zaak. Hij ondersteunt zijn broer die als gevolg van een agressieve spierziekte totaal rolstoel afhankelijk is, daar waar nodig. Minstens 1 dag in de week is hij daadwerkelijk aanwezig in het huis van zijn broer, verzorgt de administratie en verricht allerlei hand en spandiensten. Ook aarzelt hij niet om die hulp of ondersteuning die nodig is aan te vragen bij het loket van A tot Z.



Iedereen die langdurig zorgt voor een zieke of gehandicapte partner, ouder, kind of naaste is mantelzorger. De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor een familielid of iemand uit de naaste omgeving te zorgen. Maar de medaille heeft ook een keerzijde. Het zorgen voor een ander heeft een grote invloed op het eigen dagelijks reilen en zeilen, hierdoor vergeet de mantelzorger zich zelf weleens. Omdat te doorbreken en om onze waardering uit te spreken aan de mantelzorgers is de mantelzorgcheque ontwikkeld.

De heer Van de Borne staat hierin niet alleen. Er zijn veel mantelzorgers in de gemeente Reusel-De Mierden en ook zij kunnen mogelijk in aanmerking komen voor een mantelzorgcheque. De cheques kunnen ingewisseld worden voor onder andere hulp bij tuinonderhoud, mantelzorgmakelaar, hulp bij huishouden, het volgen van een cursus of een etentje.

Gemeente Loon op Zand reikt mantelzorger eerste Bedankt!bon uit

Om aan de kwetsbare positie van mantelzorgers tegemoet te komen, heeft de gemeente Loon op Zand, in samenwerking met enkele andere partijen een 'Bedankt!bon' ontwikkeld. Hiermee wil zij de mantelzorgers die dat nodig hebben, een steuntje in de rug bieden. Op vrijdag 20 juni reikt wethouder Ligtenberg de eerste bon uit aan een mantelzorger uit Loon op Zand

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is gemeenten nadrukkelijk de opdracht gegeven beleid te vormen op het gebied van mantelzorg. Dat is voor de kwetsbare positie van mantelzorgers een positieve ontwikkeling. Echter geldt ook dat in de Wmo de eigen verantwoordelijkheid van burgers en in bredere zin de medeverantwoordelijkheid voor elkaar centraal staat. Daarin schuilt het risico dat de druk op mantelzorgers juist wordt vergroot. Uit deze maatschappelijke ontwikkelingen is het initiatief geboren tussen de gemeente Loon op Zand, de Stichting Mantelzorg Midden-Brabant en het PON, om mantelzorgondersteuning via een mantelzorgvoucherproject (MVP) te gaan vormgeven.

Voor dit project is een provinciale subsidie aangevraagd bij de Brabantse Raad voor Informele Zorg (BRIZ). Nadat de BRIZ deze subsidie had toegekend zijn nog twee gemeenten uit andere Brabantse regio's gevraagd mee te doen. Dit betrof de gemeente Reusel-De Mierden en de gemeente Drimmelen. Het doel was om met de drie gemeenten een 'vouchersysteem' te ontwikkelen voor ondersteuning van mantelzorgers en aan te sluiten bij lokale ontwikkelingen.

In het kader van dit traject zijn de medewerkers van het Servicepunt Welzijn Wonen en Zorg geschoold om mantelzorgers te signaleren, hen bewust te maken van het feit dat ze mantelzorger zijn en hen te helpen bij het vinden van de juiste ondersteuning. Op basis van de ervaringen in deze drie gemeenten wordt een handreiking opgesteld voor het verbeteren van mantelzorgondersteuning door middel van een vouchersysteem in alle Brabantse gemeenten. Een logisch vervolg op dit gezamenlijke traject is het opstarten van een lokale pilot waarin geëxperimenteerd kan worden met het vouchersysteem.

De gemeente Loon op Zand noemt haar mantelzorgvouchers 'Bedankt!bonnen'. Want dat is eigenlijk wat we met onze ondersteuning willen uitdrukken: een gevoel van dankbaarheid voor de belangeloze en hartelijke inzet die mensen voor anderen tonen.

In de meeste gevallen is de bedankt!bon gericht op incidentele of éénmalige situaties, een steuntje in de rug voor de mantelzorger. De preventieve werking staat centraal, omdat overbelasting bij mantelzorgers voorkomen dient te worden.

Waar het reguliere aanbod (bijvoorbeeld een Wmo-voorziening) volstaat om een mantelzorger te ondersteunen, worden geen bedankt!bonnen uitgegeven. Dat zou verwarring kunnen scheppen bij de klant en dat is niet gewenst. Met andere woorden: wanneer iemand een aanvraag om hulp bij het huishouden doet, in het kader van de Wmo, gaat dat gewoon via het reguliere aanvraagproces.

Om versnippering tegen te gaan, streven we ernaar om vanuit het Servicepunt mantelzorgers integrale vraagverheldering te bieden en met hen naar ondersteuning te zoeken. Voor de uitvoering wordt een beroep gedaan op de partners van het Servicepunt. Zij kunnen de benodigde ondersteuning bieden. Op dit moment zijn dat Thebe, twee mantelzorgmakelaars ((Familycare Support en Mariken Lips-Priem), twee bloemisten (Laura's Groen en Miriam Oremans) en een restaurant (De Gouden Laars/De Heeren van Loon).

Er wordt geen strikte definitie van mantelzorgers gehanteerd in het Servicepunt, om te bepalen wanneer iemand in aanmerking komt voor ondersteuning. Meer wordt er gekeken naar de balans tussen draagkracht en draaglast, want niet iedereen kan evenveel zorg dragen. Door middel van integrale vraagverheldering, kan de medewerker van het Servicepunt tot een afweging komen welke ondersteuningsvoorzieningen ingezet kunnen worden.

Vanavond om 18.00 uur zal wethouder Wil Ligtenberg een vergroot exemplaar van de Bedankt!bon uitreiken aan mevrouw M. Huybregts-Kemmeren (84).

Zij zorgt al jaren voor haar zieke man en vanavond wordt daar op passelijke, maar ook feestelijke wijze even bij stil gestaan. Plaats van handeling is Woonzorgcentum De Venloene, in Loon op Zand.

Bijlage 9: Evaluatievragen voor de mantelzorgvouchers

- 1 Hoeveel vouchers zijn er uitgegeven?
- 2 Hoeveel vouchers per soort zijn er uitgegeven?
- 3 Hoeveel zijn er daadwerkelijk verzilverd?
- 4 Wat zijn de reacties van mantelzorgers in het loket?
- 5 Komen mensen er zelf om vragen?
- 6 Wat is de leeftijd van de mantelzorgers?
- 7 Wat is het geslacht van de mantelzorgers?
- 8 Wat zijn veelvoorkomende vragen van mantelzorgers?
- 9 Hoe reageert men op het reguliere aanbod? (bij de integrale vraaganalyse)
- 10 Wat zijn de reacties van mantelzorgers bij de diverse organisaties?
- 11 Is het aanbod voldoende? Is er behoefte aan een ander soort cheque?
- 12 Hoe veel geld hebben we momenteel uitgegeven?
- 13 Zijn de middelen voldoende voor dit jaar?
- 14 Hoe hebben loketconsulenten het project ervaren (bijvoorbeeld scholing)?
- 15 Is er voldoende publiciteit aan de vouchers gegeven?
- 16 Zijn er nieuwe mantelzorgers in beeld gekomen?
- 17 Verschilt de behoefte aan het soort vouchers bij de oudere en de jongere mantelzorger?
- 18 Zijn het de mantelzorgers die zwaar belast zijn die om een voucher vragen?
- 19 Komt het voor dat er meerdere vouchers per persoon worden uitgegeven?
- 20 Op welke manier zijn mantelzorgers op de hoogte gebracht van het project (via publicatie, via aanbieder, via via)
- 21 Sluit het project aan op de behoeften die mantelzorgers hebben (gezien de deelnotitie ondersteuning mantelzorg en vrijwilligers in de zorg)?
- 22 Hoe ervaart de loketconsulent het werken met een MOP?