

# **Beknopte rapportage**

van de

## **Pilot Informatie voor de informele zorg**

**Gemeente Enschede en Ministerie van VWS**

**Juni – december 2012**

## Inhoud

Inleiding .....	3
Grotere rol van mantelzorgers en vrijwilligers.....	3
Gemeente Enschede .....	3
Ministerie van VWS .....	3
Aanpak.....	4
Interviews .....	4
Deelnemende organisaties.....	4
Hoofdvragen.....	4
Resultaten .....	5
Conclusies uit de interviews.....	5
Grens tussen informele en professionele zorg .....	5
Aanbevelingen.....	6
Optimalisering Regelhulp .....	6
Inrichting testomgeving Enschede .....	6
Organisatorische vraagstukken informele / professionele zorg .....	6

# Inleiding

## Grotere rol van mantelzorgers en vrijwilligers

De overheid stimuleert zelfredzaamheid en 'zorg en ondersteuning in de wijk'. Van mensen met een zorgvraag wordt verwacht dat zij in eerste instantie zelfredzaam zijn en/of hulp en ondersteuning in de buurt organiseren en pas in tweede instantie een beroep doen op landelijke of lokale overheidsvoorzieningen.

De rol van mantelzorgers en vrijwilligers wordt de komende jaren dus groter. Het is belangrijk dat mensen met een hulpvraag de weg naar deze informele zorg goed kunnen vinden. Bovendien moet overbelasting en uitval van mantelzorgers en vrijwilligers zo veel mogelijk worden voorkomen. Goede informatie over landelijke en lokale regelingen en voorzieningen, en advies over ondersteuning in de eigen regio helpt mantelzorgers en vrijwilligers om de zorgtaken uit te blijven voeren.

Gemeenten en de rijksoverheid hebben beide een taak in het faciliteren van die informatievoorziening. In de pilot 'Informatie over informele zorg' onderzochten gemeente Enschede en het ministerie van VWS samen welke informatie gewenst is en hoe landelijke en lokale informatie samengebracht kan worden.

De resultaten van de pilot zijn beschreven in een uitgebreide rapportage. Deze samenvatting bevat de hoofdlijnen van de rapportage.

## Gemeente Enschede

Gemeente Enschede hecht veel waarde aan goede informatievoorziening over informele zorg aan haar inwoners. De gemeente zal hiervoor geen nieuwe technische toepassingen ontwikkelen, maar wel stimuleren dat lokale informatie op wijk- en buurniveau (postcodeniveau) beschikbaar komt. De verantwoordelijkheid voor en het beheer van deze lokale informatie ligt bij de lokale organisaties en burgers zelf.

Doel van de gezamenlijke pilot met het ministerie van VWS is om te onderzoeken hoe (lokale) informatie over informele zorg toegankelijk gemaakt kan worden voor inwoners van Enschede. Welke behoefte is er en kan in deze behoefte worden voorzien met een combinatie van de landelijke informatie uit Regelhulp en lokale informatie? Hoe staan lokale organisaties tegenover een marktplaats-achtige omgeving waarin hulpvraag en aanbod elkaar kunnen vinden?

## Ministerie van VWS

Het ministerie beheert Regelhulp, een landelijke 'wegwijzer' voor mensen die hulp of zorg nodig hebben. Regelhulp is enkele jaren geleden opgezet als wegwijzer naar (landelijke en lokale) voorzieningen. Lokale informatie wordt toegevoegd door deelnemende gemeenten en ontsloten op basis van postcode. Gemeenten kunnen Regelhulp in hun eigen vormgeving presenteren. In navolging van de beleidsontwikkelingen heeft informatie op het gebied van zelfredzaamheid in Regelhulp meer nadruk gekregen en is een omslag gemaakt naar resultaatgerichte beschrijvingen, in de lijn van De Kanteling. In 2013 staat een optimalisering van de informatie over informele zorg op het programma.

In 2012 heeft het ministerie geïnventariseerd hoe informele zorg vorm krijgt in Nederland. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met landelijke koepels van vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers. Dit leidde tot een inventarisatie van het 'aanbod' van informele zorg en de situaties waarin deze zorg aan de orde kan zijn (beschreven in de notitie *Informatie over informele zorg in Regelhulp*). Om goed aan te sluiten op de lokale situatie wilde het ministerie de resultaten uit deze inventarisatie toetsen bij lokale, uitvoerende organisaties op het gebied van informele zorg. Hiervoor is de samenwerking met gemeente Enschede aangegaan.

## Aanpak

### Interviews

De pilot bestaat uit een reeks interviews met relevante lokale organisaties in Enschede. Het gaat om organisaties van zorgprofessionals, instanties die vrijwilligerszorg bieden en mantelzorgorganisaties. In deze fase is niet gekozen voor interviews met mantelzorgers, vrijwilligers en cliënten zelf. Voor het doel van de pilot zijn de relevante organisaties, die veel contact hebben met cliënten en mantelzorgers, voldoende.

### Deelnemende organisaties

Onderstaande lokale organisaties hebben meegewerkt aan de interviews:

- Alifa (welzijnsorganisatie)
- Asito-TSN (schoonmaak, hulp in huishouding)
- De Posten (thuiszorgorganisatie)
- Gemeente Enschede (wijkteams)
- Humanitas (vrijwilligersorganisatie)
- Mediant (GGZ-organisatie)
- MEE (begeleiding voor mensen met een beperking)
- Menzis (zorgverzekeraar)
- SIZ Twente (mantelzorgondersteuning)
- SMD (maatschappelijk werk)
- Zorgloket (gemeentelijk loket)

### Hoofdvragen

In de interviews kwamen de volgende hoofdvragen aan de orde:

- Is de lijst met landelijk geïnventariseerde onderwerpen relevant en compleet, gezien vanuit de lokale situatie?
- In welke situaties kan informele zorg aan de orde zijn?
- Welke informatie hebben vrijwilligers en mantelzorgers zelf nodig om hun taken goed te vervullen?
- Hoe bereiken lokale organisaties hun cliënten?

# Resultaten

## Conclusies uit de interviews

De geïnterviewde organisaties beoordelen de onderwerpen en situaties uit de notitie *Informatie over informele zorg in Regelhulp* als herkenbaar en to-the-point. Wel zijn er enkele aanvullingen op de lijsten, die zullen worden verwerkt in het advies voor de optimalisering van Regelhulp.

Een belangrijk aandachtspunt is de terminologie. De landelijk gebruikte benamingen van het aanbod worden lokaal niet altijd toegepast. Zo heet het 'Vriendschappelijk huisbezoek' van Humanitas (landelijke term) in Eindhoven "Gesprekken van mens tot mens" en in Harderberg 'Ondersteunend contact'. Vaak is er een vergelijkbaar aanbod dat onder een andere naam wordt gepresenteerd. Het is daarom zinvoller om het aanbod te beschrijven in termen van resultaten (wat is het gewenste effect van de inzet van de vrijwilliger/mantelzorg). Dit is conform de terminologie die Regelhulp gebruikt in het kader van De Kanteling bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

De lokale organisaties hebben nu ieder hun eigen wegen om hun cliënten te bereiken. Men ziet echter wel de voordelen van een gezamenlijke aanpak / platform, met name voor een overzicht van activiteiten in de regio. Ook denkt men dat het bij elkaar brengen van vraag en aanbod (marktplaatsachtige omgeving) goed kan werken als het gaat om lichtere hulpvragen, zoals boodschappen doen en de hond uitlaten. In gezinnen met complexe problematiek of bij zwaardere hulpvragen ziet men meer in matching via een vrijwilligersorganisatie.

## Grens tussen informele en professionele zorg

Een punt dat nagenoeg alle organisaties onder de aandacht brengen, is de grens tussen informele en professionele zorg. Uit de vragen die zij hierbij opwerpen, blijken er vooral veel organisatorische vraagstukken te zijn. In de praktijk is bijvoorbeeld vaak onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is, wat vrijwilligers wel en niet mogen, hoe het zit met aansprakelijkheid, hoe je bij de inzet van professionele zorg voorkomt dat de informele zorg in een keurslijf wordt gedwongen waardoor mantelzorgers afhaken, welke informatie vrijwilligers wel en niet in mogen zien (i.v.m. privacy wetgeving), of vrijwilligers zich moeten houden aan regels en werkprocessen, wat de verhouding is tussen een zorgprofessional en een vrijwilliger (kan een professional een opdracht geven aan een vrijwilliger?), hoe het zit met betalingen en de signaleringsfunctie. Deze vragen konden tijdens de pilot niet of onvoldoende worden beantwoord. Het verdient echter wel aanbeveling om hier nader onderzoek naar te doen en handvatten te kunnen bieden voor de samenwerking tussen professionele en informele zorgverleners.

# Aanbevelingen

De pilot van gemeente Enschede en het ministerie van VWS heeft geleid tot een aantal aanbevelingen:

## Optimalisering Regelhulp

- Beschrijf de ondersteuning door vrijwilligers en mantelzorgers in termen van resultaten, conform De Kanteling. Daarmee geeft Regelhulp een landelijk bruikbare 'kapstok' om lokale terminologie aan te koppelen. Dergelijke terminologie is bovendien tijdloos.
- Optimaliseer de informatie over mantelzorg: wat is het, welke ondersteuning is mogelijk, wat zijn valkuilen, enzovoort.
- Optimaliseer de informatie voor vrijwilligers. Op dit moment bevat Regelhulp met name informatie over financiële regelingen, maar er is ook behoefte aan informatie over verantwoordelijkheden, (over)belasting en praktische ondersteuning.

## Inrichting testomgeving Enschede

- Gebruik de bestaande testomgeving van Regelhulp-als-service<sup>1</sup> voor een proef met lokale informatie van gemeente Enschede.
- Onderzoek de mogelijkheid om vanuit een aantal onderwerpen in Regelhulp te verwijzen naar wehelpen.nl.
- Beslis op basis van deze proef of Regelhulp-als-service een geschikt instrument is om de informatievoorziening in gemeente Enschede te faciliteren. Zo ja, dan kan de service op productie ingericht worden.

NB. Deze proef kan aanleiding zijn om te onderzoeken of de koppeling naar lokale organisaties vanuit basisregistraties gevoed kan worden.

## Organisatorische vraagstukken informele / professionele zorg

- Start een onderzoek naar de organisatorische vraagstukken die spelen wanneer informele zorg en professionele zorg elkaar raken.
- Geef cliënten, vrijwilligers, mantelzorgers en professionals een aantal handvaten en maak hen bewust van mogelijkheden én valkuilen in zowel de informele als de professionele zorg. Bijvoorbeeld over verantwoordelijkheden, voorbehouden handelingen enzovoort.

Meer informatie over Regelhulp is te vinden via [www.verdermetregelhulp.nl](http://www.verdermetregelhulp.nl).

---

<sup>1</sup> Regelhulp als Service is een oplossing waarmee Regelhulp voor een gemeente kan worden getoond in de look-and-feel (layout) van de gemeentelijke website.