



**TYMPAAN
INSTITUUT**
voor beleidsontwikkeling

Mantelzorgers en vrijwilligers

**Resultaten van een schriftelijke enquête onder
het Mantelzorgpanel regio Den Haag**

Samenvatting

Sinds 1 januari 2007 zijn gemeenten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers. Door vrijwilligers in te zetten voor bepaalde taken en activiteiten, kunnen mantelzorgers worden ontlast. Vrijwilligers kunnen ook worden ingezet voor de persoonlijke ondersteuning van mantelzorgers. Het Mantelzorgpanel regio Den Haag is naar zijn mening en behoefte gevraagd over de inzet van vrijwilligers met behulp van een schriftelijke vragenlijst. 146 panelleden hebben meegedaan. Dit is een respons van 72%.

Mantelzorgers uit het panel vinden dat vrijwilligers bij de verzorgde goed kunnen worden ingezet wanneer sprake is van eenzaamheid, chronische ziekte en lichamelijke beperkingen (vanwege ouderdom). Vrijwilligers kunnen het minst goed worden ingezet wanneer sprake is van een psychiatrische stoornis en incontinentie. Communicatie met de verzorgde moet mogelijk zijn om een vrijwilliger in te zetten.

Vrijwilligers kunnen volgens panelleden vooral worden ingezet voor sociale activiteiten met de verzorgde (binnens- en buitenshuis), praktische activiteiten, zoals (begeleiden bij) boodschappen doen en vervoerstaken en als oppas overdag. Over de inzet van vrijwilligers voor persoonlijke ondersteuning van de mantelzorger zijn de meningen van het panel verdeeld. Sommigen willen een vrijwilliger die op de thee komt, sommigen geven de voorkeur aan telefonisch contact en sommigen willen iets leuk ondernemen met een vrijwilliger.

Mantelzorgers willen een vrijwilliger zoeken door zich aan te melden bij het steunpunt mantelzorg. Wanneer een geschikte vrijwilliger is gevonden, willen zij vooraf kennismaken met de vrijwilliger, bij voorkeur (bij de verzorgde) thuis. Zij vinden het prettig als daarbij iemand van de bemiddelende organisatie aanwezig is. Zij willen ook eerst een proefperiode om te kijken of de vrijwilliger bevalt. Vervolgens willen zij dat de bemiddelende organisatie regelmatig contact onderhoudt met de mantelzorger (en de verzorgde) om te kijken of alles goed loopt. Vrijwilligers die worden ingezet bij de verzorgde, moeten ook een centraal alarmnummer kunnen bellen bij calamiteiten.

De panelleden vinden het vooral belangrijk dat vrijwilligers die worden ingezet bij de verzorgde, over bepaalde eigenschappen (zoals goed kunnen luisteren, inlevingsvermogen, humor, enthousiast zijn) beschikken, kennis hebben over de ziekte of situatie van de verzorgde en algemene kennis hebben over wat het betekent om vrijwilliger te zijn. De eisen die de panelleden aan een vrijwilliger stellen voor persoonlijk ondersteuning, zijn erg verschillend.

Driekwart van de panelleden zou bij het gebruik van vrijwilligers bij de verzorgde drempels van praktische aard ervaren. De meest genoemde drempel is niet weten waar men de juiste vrijwilliger moet zoeken. Meer dan de helft zou ook drempels van psychologische aard ervaren. Het gaat dan vooral om bang zijn dat de vrijwilliger onvoldoende deskundigheid heeft goed met de verzorgde om te gaan en het moeilijk vinden de zorg over te dragen.

Mantelzorgers vinden het belangrijk dat vrijwilligers worden begeleid vanuit een professionele organisatie en cursussen, trainingen, informatiebijeenkomsten en onkostenvergoeding krijgen aangeboden.

Momenteel heeft een kwart van de panelleden behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij de verzorgde, vooral voor sociale activiteiten en als oppas overdag. Eenzelfde aantal heeft behoefte aan een vrijwilliger voor persoonlijke ondersteuning, met name in de vorm van telefonisch contact en/of drinken van een kop thee bij de mantelzorger thuis.

Op basis van de resultaten is het aan te bevelen dat vrijwilligersorganisaties en steunpunten mantelzorg samenwerken. Vrijwilligersorganisaties zijn praktische aanbevelingen gedaan over informatie, matching van de vrijwilliger met de verzorgde/mantelzorger, begeleiding van de vrijwilliger en organisatie. Gemeenten in de regio Den Haag worden aanbevolen om ervoor te zorgen dat vrijwilligersorganisaties voldoende middelen hebben om de aanbevelingen uit te voeren. Het is daarbij van belang dat gemeenten gezamenlijk met vrijwilligersorganisaties de contouren voor het gemeentelijk vrijwilligersbeleid schetsen.

	blz
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Vraagstelling	2
1.3 Werkwijze	2
1.4 Achtergrondgegevens respondenten	2
1.5 Leeswijzer	4
2 Het inzetten van vrijwilligers bij de verzorgde: meningen en huidige behoefte	5
2.1 Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet	5
2.2 Het zoeken, vinden en inzetten van een vrijwilliger	8
2.3 Eisen aan een vrijwilliger, begeleiding en afspraken	9
2.4 Drempels bij het inzetten van een vrijwilliger	12
2.5 Huidige behoefte	13
3 Het inzetten van vrijwilligers bij de mantelzorger: meningen en huidige behoefte	15
3.1 Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet	15
3.2 Het zoeken, vinden en inzetten van een vrijwilliger	15
3.3 Eisen aan de vrijwilliger en begeleiding van vrijwilligers	17
3.4 Huidige behoefte	18
4 Conclusies en aanbevelingen	19
4.1 Conclusies over de inzet van vrijwilligers bij de verzorgde	19
4.2 Conclusies over de inzet van vrijwilligers voor persoonlijke ondersteuning van de mantelzorgers	21
4.3 Aanbevelingen	21

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Per 1 januari 2007 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. In deze wet is het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijk speerpunt. Gemeenten dragen hier vanaf 2007 zorg voor.

Door vrijwilligers in te zetten voor bepaalde taken en activiteiten, kunnen mantelzorgers worden ontlast. Vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld worden ingezet als oppas of om iets leuks te doen met de verzorgde. Daarnaast kunnen vrijwilligers ook worden ingezet om persoonlijke ondersteuning te bieden aan de mantelzorger zelf. Vrijwilligers kunnen dus worden ingezet voor zowel de verzorgde als de mantelzorger, beide ter ondersteuning van de mantelzorger.

Om hun werk goed en op een verantwoorde wijze uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat vrijwilligers gebruik kunnen maken van faciliteiten, zoals het volgen van een cursus of training, professionele begeleiding en het krijgen van een onkostenvergoeding. Het is dus belangrijk dat gemeenten hiervoor voldoende mogelijkheden bieden.

In de Haagse Randgemeenten (Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar en Zoetermeer) is er in 2004 tussen het Regionaal Coördinatiepunt Mantelzorgondersteuning Haagse Randgemeenten enerzijds en Stichting Welzijn Rijswijk, Unie van Vrijwilligers Voorschoten, Stichting Welzijn Ouderen Wassenaar, Steunpunt Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp Zoetermeer anderzijds een convenant 'Vrijwillige Vervangende Mantelzorg' afgesloten. De intentie van de partijen in het convenant is de ondersteuning van mantelzorgers en de bij hen horende zorgbehoevende cliënten door middel van vrijwillige zorg te versterken. Door het convenant wordt het werk van de verschillende oppasdiensten op één lijn gebracht.

Regionale Mantelzorg Organisatie (RMO) Haaglanden, de steunpunten mantelzorg in de Haagse Randgemeenten, Stichting MantelZorg Den Haag (waaronder de Raad van Mantelzorgers en steunpunten mantelzorg) en Coördinatiepunt Mantelzorg Haagse Randgemeenten willen graag van mantelzorgers zelf weten hoe zij staan tegenover het inzetten van vrijwilligers en welke eisen zij stellen aan vrijwilligers. Zij willen weten hoe vrijwilligers op een goede en verantwoorde wijze kunnen worden ingezet ter ondersteuning van mantelzorgers.

Met de uitkomsten van het onderzoek kunnen de wensen van mantelzorgers omtrent het zoeken, vinden en inzetten van vrijwilligers en faciliteiten voor vrijwilligers door bovengenoemde partijen kenbaar worden gemaakt bij gemeenten en vrijwilligersorganisaties in de regio. Op die manier kunnen gemeenten en vrijwilligersorganisaties vraag en aanbod (nog) beter op elkaar aansluiten.

1.2 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek luidt:

Hoe en waarvoor kunnen vrijwilligers worden ingezet ter ondersteuning van mantelzorgers?

Deze onderzoeksvraag is opgesplitst in volgende deelvragen:

- 1 Hoe en waarvoor kunnen vrijwilligers worden ingezet bij de verzorgde?
 - a In welke situaties vinden mantelzorgers dat vrijwilligers kunnen worden ingezet?
 - b Voor welke taken vinden mantelzorgers dat vrijwilligers kunnen worden ingezet?
 - c Hoe vinden mantelzorgers dat de juiste vrijwilliger moet worden gezocht en gekoppeld aan de specifieke vraag van de mantelzorger/verzorgde ('matchen')?
 - d Welke eisen stellen mantelzorgers aan vrijwilligers?
 - e Welke drempels ervaren mantelzorgers bij het inzetten van vrijwilligers?
 - f Hebben mantelzorgers op dit moment behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij de verzorgde?
- 2 Hoe en waarvoor kunnen vrijwilligers worden ingezet bij de mantelzorger?
 - a Hoe willen mantelzorgers zelf persoonlijke ondersteuning van vrijwilligers ontvangen?
 - b Hoe vinden mantelzorgers dat de juiste vrijwilliger voor henzelf gezocht en gekoppeld moet worden ('matchen')?
 - c Welke eisen stellen mantelzorgers aan vrijwilligers die ingezet worden ten behoeve van henzelf?
 - d Hebben mantelzorgers op dit moment behoefte aan de inzet van een vrijwilliger ten behoeve van henzelf?

1.3 Werkwijze

De onderzoeksvragen zijn omgezet in een schriftelijke vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit drie delen:

Deel A: inzet van vrijwilligers bij de verzorgde;

Deel B: inzet van vrijwilligers bij de mantelzorger;

Deel C: open vraag.

De vragenlijst is uitgezet onder alle 204 panelleden van het Mantelzorgpanel regio Den Haag. Er zijn 146 vragenlijsten ingevuld geretourneerd binnen de gestelde termijn. Dit is een respons van 72 %.

1.4 Achtergrondgegevens respondenten

55% van de respondenten woont in Den Haag en 45% in de randgemeenten. Driekwart van de respondenten is vrouw en meer dan de helft is ouder dan 60 jaar (zie tabel 1).

Tabel 1 Leeftijd en geslacht, in percentages

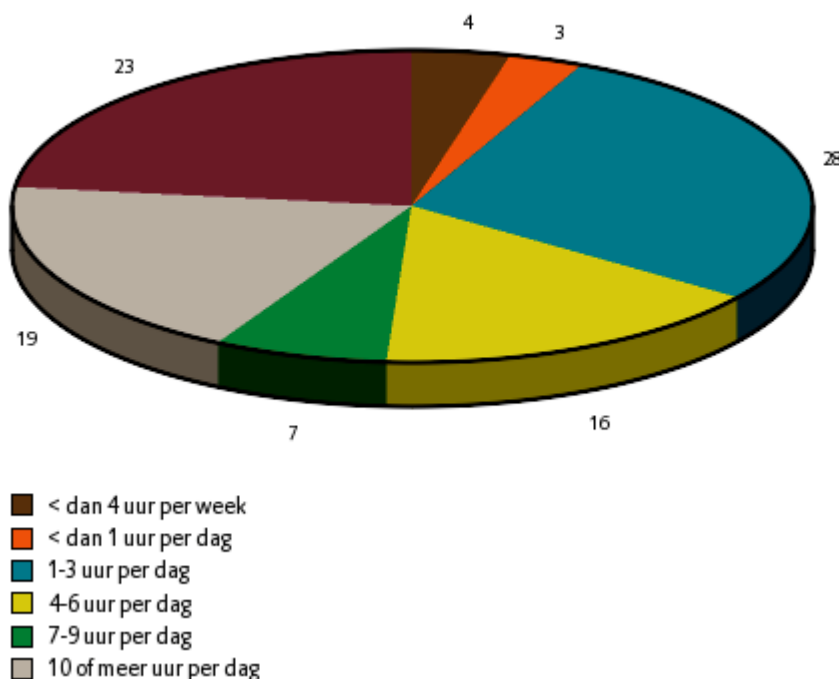
leeftijd	vrouw (n=110)	man (n=29)	totaal (n=139)
jonger dan 40 jaar	1	0	1
41-50 jaar	15	7	13
51-60 jaar	35	24	32
61-70 jaar	32	24	30
ouder dan 70 jaar	18	45	24
totaal	100	100	100

13% van de respondenten is ex-mantelzorgers. Van de respondenten die nog steeds mantelzorgers zijn, is ruim eenderde dit reeds langer dan 10 jaar, 30% tussen de 6 en 10 jaar, 29% tussen de 2 en 5 jaar en 5% korter dan 1 jaar. Een kwart van de respondenten is mantelzorgers voor meerdere personen.

57% van de respondenten woont samen met degene voor wie zij zorgen. 80% van hen zorgt voor zijn of haar partner. De respondenten die niet samenwonen met de verzorgde, zorgen vooral voor (schoon)ouders (60%).

Ongeveer een kwart van de verzorgden is dementerend, chronisch ziek, verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapt en/of heeft meerdere problemen. Driekwart van de respondenten is de enige mantelzorgers voor de verzorgde.

De tijd die respondenten aan mantelzorg besteden, is wisselend. Ruim de helft besteedt meer dan 3 uur per dag aan mantelzorg en een vijfde 10 of meer uur per dag. Opvallend is dat een kwart niet heeft aangegeven hoeveel uur aan mantelzorg wordt besteed (zie figuur 1).

Figuur 1 De tijd die respondenten aan mantelzorg besteden, in percentages (N=146)

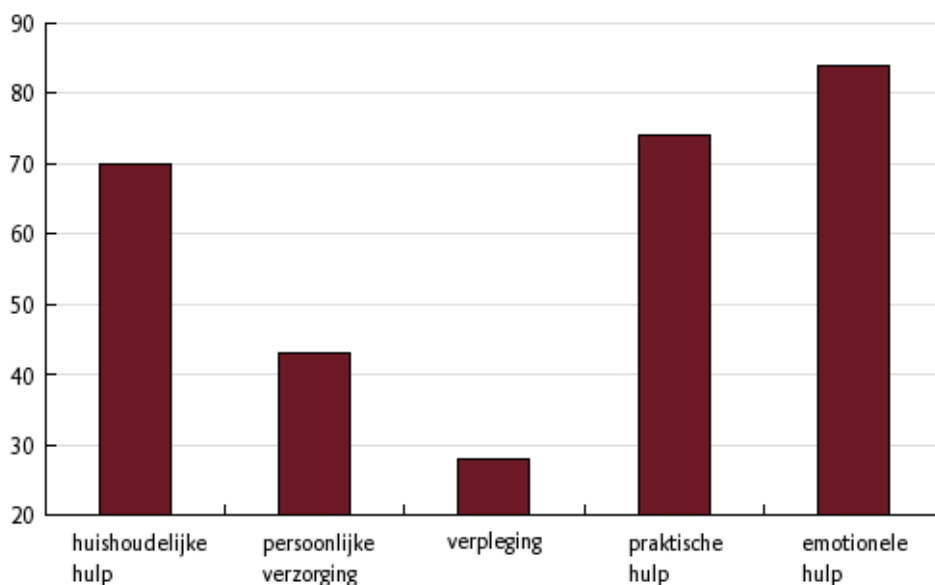
De intensiteit van de hulp die de respondenten bieden, is bij meer dan de helft zeer intensief. Zij zijn dag en nacht aanwezig (zie tabel 2).

Tabel 2 Intensiteit van de door de mantelzorgers geboden hulp, in percentages (N=146)

intensiteit van de hulp	%
dag en nacht aanwezig	52
een paar keer per week langsgaan	14
eenmaal per dag langsgaan	10
onbekend	10
meerdere malen per dag langsgaan	8
eenmaal per week langsgaan	5
minder dan eenmaal per week langsgaan	1

De respondenten verlenen met name emotionele hulp (aandacht, tijd, belangstelling), praktische hulp (klussen in huis, regelen van zaken en financiën) en huishoudelijke hulp aan de verzorgden (zie figuur 2). Naast de mantelzorg krijgt 57% van de verzorgden ook professionele hulp.

Figuur 2 Vormen van mantelzorg die respondenten geven, in percentages (N=146)



1.5 Leeswijzer

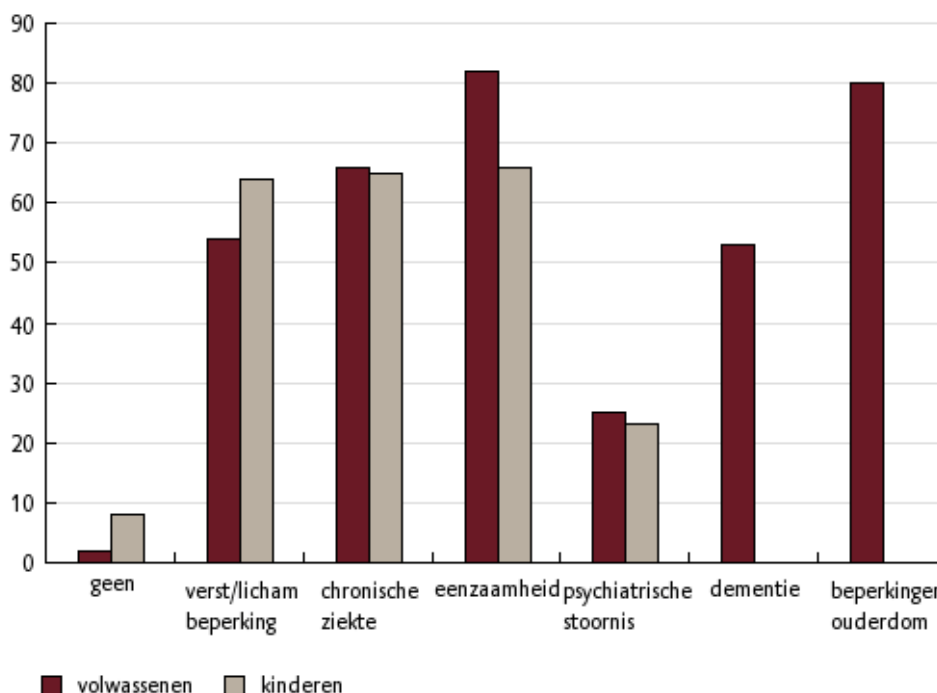
In hoofdstuk 2 worden de meningen en behoeften van de mantelzorgers omtrent de inzet van vrijwilligers bij de verzorgde beschreven. In hoofdstuk 3 worden de meningen en behoeften omtrent de inzet van vrijwilligers voor persoonlijke ondersteuning van de mantelzorg weergegeven. Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 4

2 Het inzetten van vrijwilligers bij de verzorgde

2.1 Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet

De mening van de respondenten over bij welke beperkingen of stoornissen een vrijwilliger kan worden ingezet, wordt weergegeven in figuur 3. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen beperkingen/stoornissen bij volwassenen en kinderen.

Figuur 3 Beperkingen/stoornissen waarbij een vrijwilliger kan worden ingezet, in percentages (N=146)



In figuur 3 is te zien dat de respondenten vinden dat een vrijwilliger zowel bij kinderen als volwassenen het best kan worden ingezet wanneer sprake is van eenzaamheid of een chronische ziekte. Bij een volwassene kan daarnaast een vrijwilliger vooral worden ingezet wanneer sprake is van beperkingen in verband met ouderdom. Bij zowel volwassenen als kinderen met een psychiatrische stoornis vinden de minste respondenten dat een vrijwilliger kan worden ingezet. Ongeveer een kwart vindt dat dit niet kan. Er zijn meer respondenten die vinden dat bij een kind met een verstandelijke handicap een vrijwilliger kan worden ingezet dan bij een volwassene met een verstandelijke handicap.

Tabel 3 Vormen van hulpbehoevendheid waarbij een vrijwilliger kan worden ingezet, in percentages (N=146)

vormen van hulpbehoevendheid	%
rolstoelgebruik	80
moeilijk ter been zijn (rollator, stok)	78
bedlegerig zijn	51
in de laatste levensfase zijn	48
permanent toezicht nodig	46
incontinentie	16
weet niet	4
bij geen enkele situatie	3

Zoals in tabel 3 is te zien, vindt meer dan driekwart van de respondenten dat een vrijwilliger ingezet kan worden bij iemand die gebruikmaakt van een rolstoel en iemand die moeilijk ter been is en bijvoorbeeld gebruikmaakt van een stok of een rollator. Een vrijwilliger kan volgens de respondenten het minst goed worden ingezet bij iemand die last heeft van incontinentie.

Tabel 4 Mate van communicatie met de verzorgde die minimaal mogelijk moet zijn om een vrijwilliger in te kunnen zetten, in percentages (N=146)

mate van communicatie	%
de verzorgde moet, hetgeen wordt gezegd, kunnen begrijpen	70
de verzorgde moet door middel van verbale communicatie iets kenbaar kunnen maken	58
de verzorgde moet door middel van non-verbale communicatie iets kenbaar kunnen maken	38
communicatie hoeft niet mogelijk te zijn	23

In tabel 4 is te zien dat driekwart van de respondenten vindt dat communicatie met de verzorgde mogelijk moet zijn om een vrijwilliger in te kunnen zetten. Bijna driekwart vindt dat de verzorgde minimaal hetgeen wordt gezegd, moet kunnen begrijpen. Ruim de helft van de respondenten vindt dat de verzorgde minimaal door middel van verbale communicatie iets kenbaar moet kunnen maken om een vrijwilliger in te kunnen zetten.

Tabel 5 Taken en activiteiten waarvoor een vrijwilliger kan worden ingezet, in percentages (N=146)

praktische taken	%
geen	10
(begeleiden bij) boodschappen doen	75
vervoerstaken	73
(begeleiden bij) klusjes in en om het huis	60
(begeleiden bij) huishoudelijke taken	56
(begeleiden bij) koken	49
verzorgende taken	16
sociale activiteiten	
geen	3
sociale activiteiten buitenshuis	86
sociale activiteiten binnenshuis	84
recreatieve activiteiten	69
culturele activiteiten	66
educatieve activiteiten	
geen	14
leren omgaan met computer	61
nederlands leren	53
ondersteuning bij opbouw van nieuwe sociale contacten	48
kind veilig met verkeer leren omgaan	43
leren omgaan met hulpmiddelen	42
administratie opzetten	41
oppas	
geen	16
oppas overdag	73
oppas 's avonds	51
oppas in het weekend	36
oppas 's nachts	21

Tabel 5 geeft weer voor welke taken en activiteiten de respondenten vinden dat een vrijwilliger kan worden ingezet. De respondenten vinden dat vrijwilligers vooral kunnen worden ingezet voor sociale activiteiten en praktische taken.

10% vindt dat vrijwilligers helemaal niet voor praktische taken kunnen worden ingezet. Van de 90% die dat wel vindt, vindt driekwart dat vrijwilligers kunnen worden ingezet voor het doen van boodschappen of het begeleiden hierbij en voor het vervullen van vervoerstaken. Respondenten vinden dat vrijwilligers het minst goed kunnen worden ingezet voor verzorgende taken. Een mantelzorger merkt hierover op: *Een vrijwilliger moet niet worden ingezet voor verzorgende taken. Dat moet worden overgelaten aan deskundigen of helpenden, zoals verpleeghulpen. Het is veel leuker voor een vrijwilliger om met mensen iets te ondernemen wat ontspanning geeft.*

Bijna alle respondenten vinden dat vrijwilligers kunnen worden ingezet voor sociale activiteiten (3% vindt dat dit niet kan, zie antwoordcategorie 'geen'). Respondenten vinden dat dit het best kan bij sociale activiteiten buitenshuis en bij sociale activiteiten binnenshuis. Bij sociale activiteiten buitenshuis kan worden gedacht aan winkelen, uit eten gaan, op een terrasje zitten. Sociale activiteiten binnenshuis zijn bijvoorbeeld: muziek maken, computeren, spelletje doen, praatje maken. Als aanvulling hierop meldt een mantelzorger: *Een vrijwilliger zou bij de verzorgde op bezoek kunnen gaan, zodat de mantelzorger niet elke dag langs moet gaan.*

Het merendeel van de respondenten vindt dat vrijwilligers kunnen worden ingezet voor educatieve activiteiten (zie tabel 3). De meeste respondenten (61%) vinden dat vrijwilligers kunnen worden ingezet om iemand te leren omgaan met een computer en Nederlands te leren (53%).

Zoals uit tabel 5 is af te leiden, vindt 84% van de respondenten dat vrijwilligers kunnen worden ingezet als oppas. De respondenten vinden dat vrijwilligers vooral overdag als oppas kunnen worden ingezet. Een aantal mantelzorgers geeft aan dat er gebrek is aan vrijwilligers op afroep voor noodsituaties.

Respondenten die vinden dat een vrijwilliger niet kan worden ingezet voor praktische zaken, zijn bijna allemaal de enige mantelzorger en moeten dag en nacht aanwezig zijn bij de verzorgde.

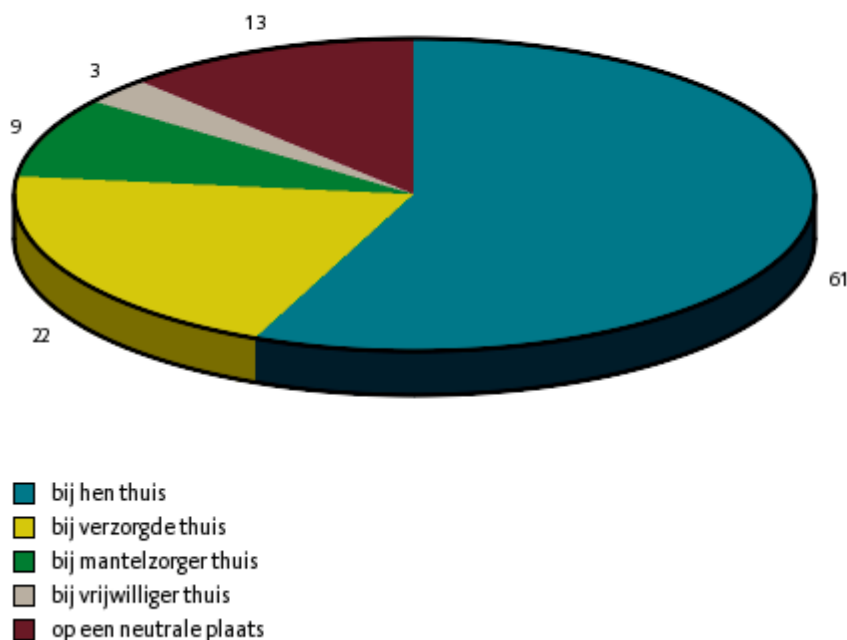
2.2 Het zoeken, vinden en inzetten van een vrijwilliger

Het zoeken naar een geschikte vrijwilliger kan op verschillende manieren gebeuren:

- 60% van de respondenten zou dit het liefst doen door zich aan te melden bij het steunpunt mantelzorg dat vervolgens een vrijwilliger regelt;
- 35% zou dit het liefst doen door zich aan te melden bij een vrijwilligersorganisatie die vervolgens een geschikte vrijwilliger zoekt;
- 12% van de respondenten zou zich willen aanmelden bij een centraal loket van de gemeente;
- 12% zou zelf in een databank willen zoeken naar een geschikte vrijwilliger;
- 10% zou zijn/haar vraag in een databank willen zetten zodat mensen kunnen reageren.

Wanneer eenmaal een vrijwilliger is gevonden, vinden bijna alle respondenten het belangrijk om vooraf kennis te maken met de vrijwilliger. Iets meer dan de helft van de respondenten zou dat eerst alleen willen doen en daarna samen met de verzorgde. De overige 45% wil dit meteen samen met de verzorgde doen. Bijna driekwart van de respondenten zou het prettig vinden als iemand van de bemiddelende organisatie bij het kennismakingsgesprek aanwezig zou zijn.

Figuur 4 Plaats waar men het liefst kennis wil maken met een vrijwilliger, in percentages (n=135)



Figuur 4 geeft weer waar de respondenten het liefst kennis zouden willen maken met een vrijwilliger. Bijna tweederde van de respondenten zou dit het liefst bij hen thuis willen doen. Bijna een kwart van de respondenten wil het liefst bij de verzorgde thuis kennismaken met de vrijwilliger.

Bijna alle respondenten (93%) zouden eerst een proefperiode willen hebben om te kijken of de vrijwilliger bevalt.

2.3 Eisen aan vrijwilligers, begeleiding en afspraken

Eisen aan vrijwilligers

Bijna de helft van de respondenten zou, wanneer dat mogelijk zou zijn, er de voorkeur aan geven dat de bemiddelende organisatie een vrijwilliger zoekt uit de eigen omgeving. Het voordeel is dat de vrijwilliger dan geen onbekende meer is. 22% van de respondenten zou dit juist niet willen en 35% weet het niet.

In tabel 6 is weergegeven welke eisen de respondenten stellen aan de vrijwilliger die wordt ingezet bij de verzorgde.

Tabel 6 Eisen aan de vrijwilliger die wordt ingezet bij de verzorgde, in percentages (N=146)

achtergrond	%
geen	19
uit dezelfde woonplaats	38
dezelfde interesses	36
zelf ook mantelzorger (geweest)	33
dezelfde culturele achtergrond	27
(ongeveer) dezelfde leeftijd	24
dezelfde levensovertuiging	19
hetzelfde geslacht	16
ervaring die de vrijwilliger minimaal moet hebben	
geen specifieke ervaring	23
andere relevante ervaring (bijvoorbeeld zelf mantelzorger)	47
ervaring met het doen van vrijwilligerswerk	40
werkervaring in de zorg of op sociaal gebied	36
sociale opleiding of opleiding in de zorg	12
eigenschappen	
geen	3
goed kunnen luisteren	71
inlevingsvermogen	71
humor	64
enthousiasme	56
open houding	51
doorzettingsvermogen	36
kennis	
geen specifieke kennis	10
kennis over de specifieke ziekte/situatie van de verzorgde	61
algemene kennis over wat het precies betekent om vrijwilliger te zijn	55
kennis over hoe verzorgende activiteiten uit te voeren	32
ehbo	26

De respondenten vinden het vooral belangrijk dat vrijwilligers over bepaalde eigenschappen en specifiek kennis beschikken (zie tabel 6). Achtergrondkenmerken worden het minst belangrijk gevonden.

De meeste respondenten vinden dat vrijwilligers bepaalde eigenschappen moeten hebben (zie tabel 6). Ze moeten vooral goed kunnen luisteren en inlevingsvermogen en humor hebben. Een mantelzorger merkt op: *Het is belangrijk dat de achterliggende organisatie bij de screening van vrijwilligers kijkt naar de persoonlijkheid, de stabiele mens achter de vrijwilliger.*

90% van de respondenten vindt dat vrijwilligers specifieke kennis moeten hebben (zie tabel 6). Het gaat dan met name om kennis over de specifieke ziekte/situatie van de verzorgde en om algemene kennis over wat het precies betekent om vrijwilliger te zijn. Een mantelzorger geeft aan: *Vrijwilligers kunnen niet overal worden ingezet zolang ze niet weten wat het ziektebeeld van de verzorgde is. Een vrijwilliger moet goed weten waar hij aan begint.*

Ruim driekwart van de respondenten vindt dat vrijwilligers bepaalde ervaring of een relevante opleiding moeten hebben (zie tabel 6). Voor de meeste respondenten geldt dat vooral het hebben van relevante ervaring telt en niet zozeer het hebben van een sociale opleiding of opleiding in de zorg (slechts 12% vindt dat belangrijk). Het kan dan gaan om ervaring met het doen van vrijwilligerswerk, werkervaring in de zorg of op sociaal gebied of andere relevante ervaring (bijvoorbeeld ervaring als mantelzorger). Er is geen verband gevonden tussen de problematiek van de verzorgde en deze eisen aan de vrijwilliger.

Ongeveer een vijfde van de respondenten stelt geen eisen aan de achtergrond van een vrijwilliger die wordt ingezet bij de verzorgde (zie tabel 6). Ongeveer eenderde van de respondenten vindt het belangrijk dat de vrijwilliger uit dezelfde woonplaats komt, dezelfde interesses heeft en zelf ook mantelzorger is (geweest). Leeftijd en dezelfde levensovertuiging worden het minst belangrijk gevonden.

Tweederde van de respondenten vindt dat vrijwilligers specifieke deskundigheid of kennis nodig hebben bij het verrichten van praktische activiteiten. De helft vindt dat dit ook nodig is bij sociale activiteiten. Wanneer zij geen specifieke deskundigheid hebben, moeten zij een training volgen. Slechts 16% van de respondenten vindt dat vrijwilligers specifieke deskundigheid moeten hebben wanneer zij als oppas fungeren en 27% bij het verrichten van educatieve activiteiten. Een minderheid van de respondenten (10%) vindt dat vrijwilligers bij geen enkele activiteit specifieke deskundigheid of training nodig hebben.

Begeleiding van en afspraken met vrijwilligers

Ongeveer 90% van de respondenten vindt het belangrijk dat vrijwilligers worden begeleid vanuit een professionele organisatie. Zij vinden ook dat vrijwilligers cursussen, trainingen en/of informatiebijeenkomsten moeten worden aangeboden vanuit een professionele organisatie.

Verder vinden bijna alle respondenten het belangrijk dat er duidelijke en concrete afspraken worden gemaakt over de inzet van de vrijwilliger: wat gaat hij/zij precies doen, hoe vaak komt hij/zij, voor hoelang et cetera. Eenzelfde aantal respondenten vindt dat vrijwilligers een onkostenvergoeding moeten ontvangen vanuit de bemiddelende organisatie, bijvoorbeeld een reiskostenvergoeding.

Bijna alle respondenten vinden het belangrijk dat de bemiddelende organisatie regelmatig contact opneemt om te checken of alles goed verloopt. Eenzelfde aantal (98%) vindt het belangrijk dat vrijwilligers een centraal alarmnummer kunnen bellen in geval van calamiteiten, bijvoorbeeld als de verzorgde onverhoopt valt.

2.4 Drempels bij het inzetten van een vrijwilliger

Aan de respondenten is gevraagd zich voor te stellen dat zij gebruik zouden willen maken van een vrijwilliger. Vervolgens is gevraagd welke drempels zij dan zouden ervaren, van zowel praktische aard als psychologische aard.

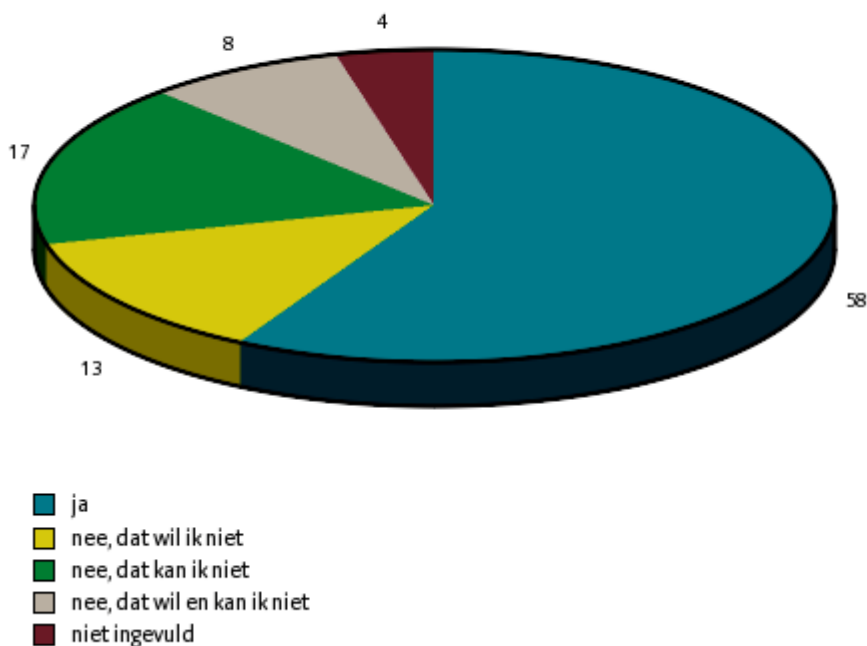
Tabel 7 Drempels van praktische en psychologische aard die respondenten zouden ervaren bij het inzetten van een vrijwilliger, in percentages (N=146)

drempels van praktische aard	%
mantelzorger moet eerst zelf op zoek gaan naar informatie over het inzetten van een vrijwilliger en waar hij/zij daarvoor moet zijn	30
geen	26
mantelzorger weet niet precies waar hij/zij op zoek moet naar juiste informatie	25
mantelzorger heeft geen zin in al het geregeld wat erbij komt kijken	21
mantelzorger denkt dat wat hij/zij wil niet kan worden aangeboden	12
de verzorgde wil geen vrijwilliger	7
de mantelzorger weet niet wat te doen met vrije tijd	1
drempels van psychologische aard	%
geen	43
mantelzorger is bang dat een vrijwilliger niet voldoende deskundigheid heeft om goed met de verzorgde om te gaan	28
mantelzorger vindt het moeilijk om de zorg over te dragen	27
mantelzorger heeft moeite de verzorgde alleen te laten met de vrijwilliger	23
mantelzorger heeft moeite met het feit dat de vrijwilliger een onbekende is	16

Driekwart van de respondenten zou drempels van praktische aard ervaren bij het inzetten van een vrijwilliger voor de verzorgde (zie tabel 7). De meest genoemde drempels zijn: het zelf eerst op zoek moeten gaan naar informatie over hoe het inzetten van vrijwilligers werkt en waar men daarvoor moet zijn (30%). Een kwart ervaart als drempel dat men niet goed weet waar te zoeken naar de juiste informatie. Er is hierin geen verschil tussen respondenten uit Den Haag en de Haagse Randgemeenten.

Meer dan de helft van de respondenten zou drempels van psychologische aard ervaren wanneer zij gebruik zouden willen maken van een vrijwilliger (zie tabel 7). Ruim een kwart van de respondenten zou bang zijn dat een vrijwilliger niet voldoende deskundigheid heeft om goed met de verzorgde om te gaan. Eenzelfde aantal vindt het moeilijk om de zorg over te dragen. Iets minder dan een kwart zou moeite hebben de verzorgde alleen met de vrijwilliger te laten. De achtergrondgegevens van de mantelzorger en de zorgsituatie vertonen geen verband met deze drempels.

Figuur 5 Wel of niet betalen van een eigen bijdrage voor de inzet van een vrijwilliger bij de verzorgde, in percentages (N=146)



Zoals in figuur 5 is te zien, zou meer dan de helft van de respondenten wel een eigen bijdrage kunnen en willen betalen voor het inzetten van een vrijwilliger bij de verzorgde. Een minderheid van de respondenten zou het niet willen en ook niet kunnen. Een mantelzorgmerkt hierover op: *Ik vind een onkostenvergoeding vanuit de organisatie oké. Maar ik zou het niet prettig vinden als ik zelf iemand moet betalen voor het drinken van een kop thee.*

2.5 Huidige behoefte

Een kwart van de respondenten heeft momenteel behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij de verzorgde. Zij hebben het meest behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij sociale activiteiten (zie tabel 8). Het is niet bekend bij hoeveel verzorgden op dit moment reeds een vrijwilliger wordt ingezet.

Meer dan de helft van de respondenten die behoefte heeft aan een vrijwilliger, wil dat die vooral sociale activiteiten binnenshuis (zoals spelletje, een praatje, computeren of muziek maken) en buitenshuis (zoals winkelen, een terrasje met de verzorgde) onderneemt. Daarnaast heeft bijna de helft behoefte aan de inzet van een vrijwilliger als oppas overdag.

Tabel 8 Huidige behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij praktische taken, sociale activiteiten, educatieve activiteiten en oppas, in percentages (n=34)

praktische taken	%
geen	35
vervoerstaken	29
(begeleiden bij) huishoudelijke taken	24
(begeleiden bij) klusjes in en om het huis	18
(begeleiden bij) boodschappen doen	18
(begeleiden bij) koken	15
verzorgende taken	9
sociale activiteiten	
geen	12
sociale activiteiten binnenshuis	59
sociale activiteiten buitenshuis	59
recreatieve activiteiten	32
culturele activiteiten	12
educatieve activiteiten	
geen	56
ondersteuning bij opbouw van nieuwe sociale contacten	21
leren omgaan met computer	15
leren omgaan met hulpmiddelen	9
kind veilig met verkeer leren omgaan	3
administratie opzetten	0
nederlands leren	0
oppas	
geen	44
oppas overdag	44
oppas 's avonds	24
oppas in het weekend	8
oppas 's nachts	3

3 Het inzetten van vrijwilligers bij de mantelzorger

3.1 Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet

Vrijwilligers kunnen worden ingezet om de mantelzorger persoonlijk te ondersteunen (bijvoorbeeld voor een luisterend oor of als afleiding voor de mantelzorger): de respondenten willen het liefst persoonlijke ondersteuning van een vrijwilliger ontvangen in de volgende vormen:

- 43% wil dat een vrijwilliger 'op de thee' komt;
- 25% wil telefonisch contact met een vrijwilliger;
- 27% wil iets leuks ondernemen met een vrijwilliger, bijvoorbeeld winkelen of wandelen;
- 25% wil ergens afspreken met een vrijwilliger, bijvoorbeeld in een café, op een terras of in een lunchroom.

Respondenten die samenwonen met de verzorgde geven vaker aan ergens te willen afspreken met een vrijwilliger dan respondenten die niet samenwonen met de verzorgde. In relatie tot de problematiek van de verzorgde zijn volgende tendensen waar te nemen:

- respondenten die zorgen voor een dementerende, geven vaak aan persoonlijke ondersteuning van een vrijwilliger te willen ontvangen in de vorm van telefonisch contact of ergens afspreken dan respondenten die zorgen voor iemand met een chronische ziekte of iemand met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking;
- respondenten die zorgen voor een chronisch ziekte of iemand met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, geven iets meer voorkeur aan een vrijwilliger die op de thee komt of iets leuks onderneemt dan respondenten die zorgen voor een dementerende.

3.2 Het zoeken, vinden en inzetten van een vrijwilliger

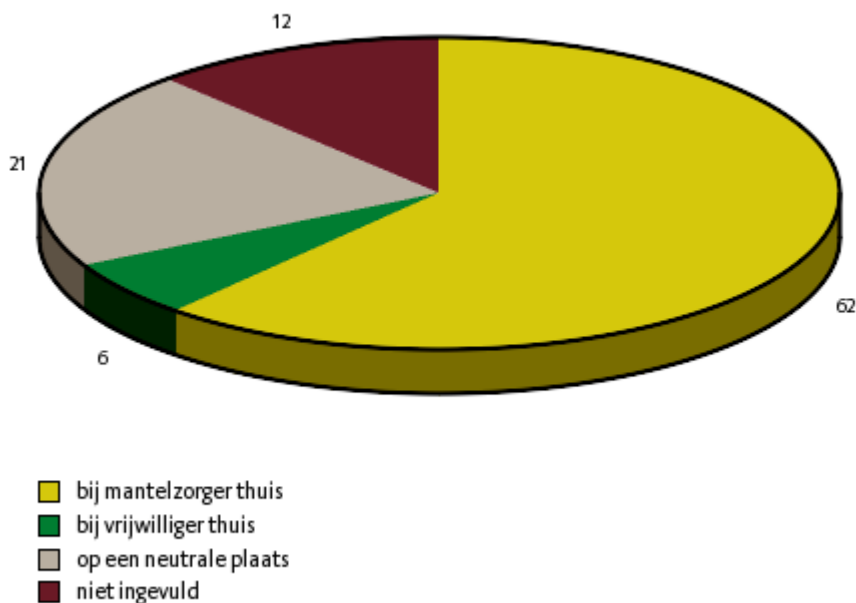
Het zoeken van een geschikte vrijwilliger kan op verschillende manieren gebeuren. De voorkeur van de respondenten gaat uit naar het zich aanmelden bij het steunpunt mantelzorg die een geschikte vrijwilliger zoekt (zie tabel 8).

Tabel 8 Manier waarop de respondenten een vrijwilliger willen zoeken en vinden, in percentages (N=146)

manier om vrijwilligers te zoeken en te vinden	%
via een steunpunt mantelzorg	59
melden bij een vrijwilligersorganisatie die vervolgens een geschikte vrijwilliger zoekt	22
aanmelden bij een centraal loket van de gemeente	9
zelf zoeken naar een geschikte vrijwilliger in een databank van een vrijwilligersorganisatie	8
de vraag zetten in een databank van een vrijwilligersorganisatie zodat mensen kunnen reageren.	6

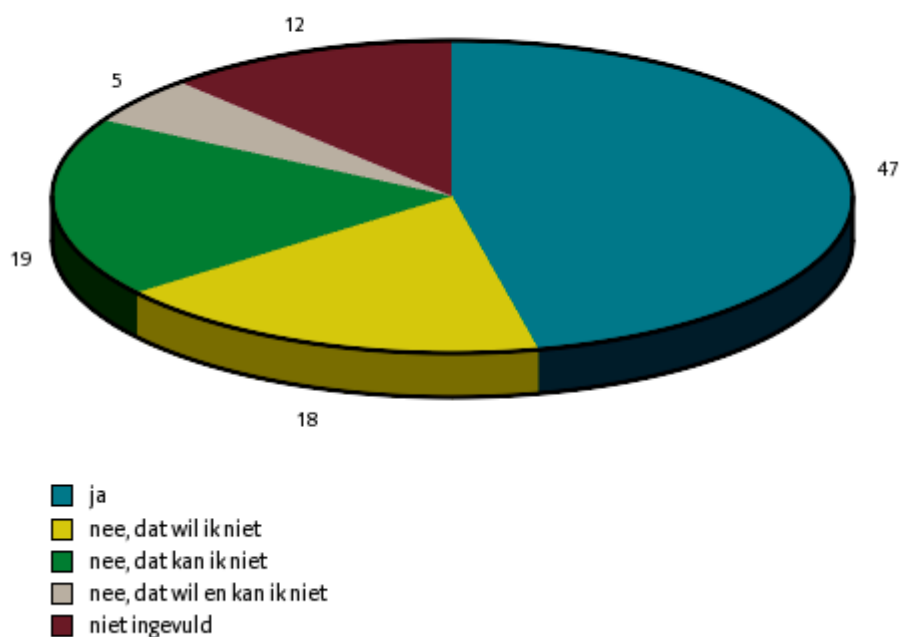
Wanneer een vrijwilliger is gevonden, vinden bijna alle respondenten het prettig om vooraf kennis te maken met de vrijwilliger. 55% vindt het prettig als er iemand van de bemiddelende organisatie bij het kennismakingsgesprek aanwezig is. Bijna tweederde wil kennis maken met de vrijwilliger bij hun thuis en bijna een kwart wil dit bij voorkeur op een neutrale plaats (zie figuur 6).

Figuur 6 Plaats waar de respondenten het liefst kennis wil maken met de vrijwilliger, in percentages (n=14,6)



Bijna de helft van de respondenten wil een eigen bijdrage betalen voor de inzet van een vrijwilliger (zie figuur 7). Een kwart kan geen eigen bijdrage betalen en 5% wil en kan geen eigen bijdrage betalen.

Figuur 7 Wel of niet betalen van een eigen bijdrage voor de inzet van een vrijwilliger voor persoonlijke ondersteuning, in percentages (N=146)



3.3 Eisen aan de vrijwilliger en begeleiding van vrijwilligers

Ruim eenderde van de respondenten (37%) zou er de voorkeur aan geven dat een bemiddelende instantie een vrijwilliger uit de eigen leefomgeving zoekt, zodat de vrijwilliger geen onbekende is. Er is geen verband tussen deze voorkeur en achtergrondgegevens van de respondenten. Ongeveer eenderde (30%) wil dit niet en eenderde weet het niet (32%).

Tabel 9 Eisen aan een vrijwilliger die wordt ingezet om de mantelzorger persoonlijk te ondersteunen (N=146)

eisen aan vrijwilliger	%
geen	12
zelf ook mantelzorger (geweest)	34
uit dezelfde woonplaats	32
dezelfde interesses	30
(ongeveer) dezelfde leeftijd	30
dezelfde culturele achtergrond	25
hetzelfde geslacht	24
dezelfde levensovertuiging	14

In tabel 9 is weergegeven welke eisen de respondenten stellen aan de achtergrond van de vrijwilliger die wordt ingezet om hen te ondersteunen. Ongeveer eenderde van de respondenten vindt het belangrijk dat de vrijwilliger zelf ook mantelzorger is of is geweest, uit dezelfde woonplaats komt, dezelfde interesses en ongeveer dezelfde leeftijd heeft.

89% van de respondenten vindt het belangrijk dat vrijwilligers worden begeleid vanuit een professionele organisatie. 92% vindt het ook belangrijk dat vrijwilligers cursussen, trainingen of informatiebijeenkomsten krijgen aangeboden vanuit een organisatie. 96% vindt dat vrijwilligers een onkostenvergoeding moeten ontvangen vanuit een bemiddelende organisatie, bijvoorbeeld een reiskostenvergoeding. Tot slot vindt 92% het belangrijk dat de bemiddelende organisatie regelmatig contact opneemt om te checken of alles goed verloopt.

3.4 Huidige behoefte

25 respondenten (18%) willen op dit moment ondersteuning van een vrijwilliger ontvangen.

Deze respondenten hebben behoefte aan:

- telefonisch contact met een vrijwilliger (40%);
- een vrijwilliger die op de thee komt (24%);
- iets leuks ondernemen met een vrijwilliger (8%);
- ergens afspreken met een vrijwilliger (8%).

20% van de respondenten met behoefte aan ondersteuning van een vrijwilliger heeft niks ingevuld. Het is niet bekend hoeveel respondenten op dit moment contact hebben met een vrijwilliger voor persoonlijke ondersteuning.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies over de inzet van vrijwilligers bij de verzorgde

Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet

Volgens de mantelzorgers in het panel kunnen vrijwilligers vooral goed worden ingezet wanneer bij volwassenen en kinderen sprake is van eenzaamheid of een chronische ziekte. Bij volwassenen kan daarnaast een vrijwilliger goed worden ingezet als sprake is van beperkingen in verband met ouderdom. Een vrijwilliger kan volgens de panelleden minder goed worden ingezet wanneer sprake is van een psychiatrische stoornis.

Als het gaat om vormen van hulpbehoefte, kunnen vrijwilligers vooral worden ingezet bij mensen die gebruikmaken van een rolstoel of moeilijk ter been zijn en bijvoorbeeld gebruikmaken van een stok of een rollator. Wanneer sprake is van incontinentie kunnen vrijwilligers het minst goed worden ingezet.

De panelleden vinden dat communicatie met de verzorgde mogelijk moet zijn om een vrijwilliger in te kunnen zetten. Driekwart vindt dit noodzakelijk. Het gaat er dan vooral om dat de verzorgde hetgeen wordt gezegd, kan begrijpen en dat de verzorgde door middel van verbale communicatie iets kenbaar kan maken.

Taken en activiteiten waarvoor vrijwilligers kunnen worden ingezet

Volgens de leden van het mantelzorgpanel kunnen vrijwilligers vooral worden ingezet om sociale activiteiten te ondernemen met de verzorgde en/of worden ingezet bij praktische taken. Minimaal tweederde van de respondenten vindt dat vrijwilligers kunnen worden ingezet voor:

- sociale activiteiten buitenshuis (winkelen, uit eten gaan, op een terrasje zitten);
- sociale activiteiten binnenshuis (muziek maken, een praatje maken, spelletje doen, computeren);
- (begeleiden) bij boodschappen doen;
- vervoerstaken;
- oppas overdag;
- recreatieve activiteiten (wandelen, sporten, vissen);
- culturele activiteiten (museum, theater).

Zoeken en koppelen van vrijwilligers

Het zoeken naar een vrijwilliger wil de grootste groep respondenten (60%) doen door zich aan te melden bij het steunpunt mantelzorg, dat vervolgens een vrijwilliger zoekt. Wanneer deze eenmaal is gevonden, willen mantelzorgers vooral met hem of haar kennismaken bij voorkeur bij de verzorgde thuis. De aanwezigheid van iemand van de bemiddelende organisatie bij dit kennismakingsgesprek wordt door driekwart gewenst. Vervolgens willen bijna alle panelleden een proefperiode om te kijken of de vrijwilliger bevalt.

Eisen die mantelzorgers stellen aan vrijwilligers

Mantelzorgers vinden het vooral belangrijk dat vrijwilligers bepaalde eigenschappen hebben en over specifieke kennis beschikken. Minimaal de helft van de respondenten vindt het belangrijk dat de vrijwilligers:

- goed kunnen luisteren;
- inlevingsvermogen hebben;
- humor hebben;
- enthousiast zijn;
- een open houding hebben;
- kennis hebben over de specifieke ziekte of situatie van de verzorgde;
- algemene kennis hebben over wat het precies betekent om vrijwilliger te zijn.

Bijna de helft van de respondenten vindt het ook belangrijk dat de vrijwilliger relevante ervaring heeft (bijvoorbeeld mantelzorger is (geweest)).

Bijna alle respondenten vinden het niet alleen belangrijk dat vrijwilligers worden begeleid vanuit een professionele organisatie, maar ook dat zij cursussen, trainingen, informatiebijeenkomsten en onkostenvergoeding krijgen aangeboden vanuit de bemiddelde organisatie. Bovendien stellen zij prijs op duidelijke en concrete afspraken met de vrijwilliger. Vrijwilligers moeten ook een centraal alarmnummer kunnen bellen bij calamiteiten. Tot slot vinden bijna alle respondenten dat de bemiddelende organisatie regelmatig contact moet opnemen met de mantelzorger en de verzorgde om te kijken of alles goed loopt.

Drempels die mantelzorgers ervaren bij het inzetten van vrijwilligers

Driekwart van de respondenten zou, wanneer zij gebruik zouden willen maken van een vrijwilliger, drempels van praktische aard ervaren. De grootste drempel zou zijn het niet weten waar precies te zoeken naar de juiste vrijwilliger.

Als het gaat om drempels van psychologische aard, zou meer dan de helft van de respondenten een of meerdere drempels ervaren. De grootste drempels zijn dat men bang is dat een vrijwilliger niet voldoende deskundigheid heeft om goed met de verzorgde om te gaan en de mantelzorger het moeilijk vindt om de zorg over te dragen.

Tweederde van de respondenten zou wel een eigen bijdrage willen en kunnen betalen voor de inzet van een vrijwilliger. Een kleine minderheid zou dit niet willen en ook niet kunnen.

Huidige behoefte aan inzet van vrijwilligers bij de verzorgde

Een kwart van de respondenten heeft momenteel behoefte aan de inzet van een vrijwilliger bij de verzorgde. Er is vooral behoefte aan vrijwilligers die sociale activiteiten binnens- en buitenshuis ondernemen met de verzorgde en aan vrijwilligers die overdag oppassen.

4.2 Conclusies over de inzet van vrijwilligers voor de mantelzorgers

Situaties waarin vrijwilligers kunnen worden ingezet

De meningen van de respondenten zijn verdeeld over de vormen van persoonlijke ondersteuning waarvoor een vrijwilliger kan worden ingezet: 43% wil het liefst persoonlijke ondersteuning van een vrijwilliger die op de thee komt. Ongeveer een kwart wil het liefst ondersteuning door telefonisch contact en/of iets leuks ondernemen met een vrijwilliger en/of ergens afspreken met een vrijwilliger.

Zoeken en koppelen van vrijwilligers

De voorkeur van de respondenten (59%) gaat uit naar het zoeken van een vrijwilliger via het steunpunt mantelzorg. Wanneer een vrijwilliger is gevonden, willen bijna alle respondenten eerst kennismaken met die vrijwilliger, bij voorkeur bij hen thuis (tweederde) of op een neutrale plek (een kwart). De helft wil dat daarbij iemand aanwezig is van de bemiddelende organisatie. De helft van de respondenten wil een eigen bijdrage betalen.

Eisen aan vrijwilligers

De eisen die de respondenten aan vrijwilligers stellen, verschillen erg van elkaar. Ongeveer eenderde vindt het belangrijk dat de vrijwilliger ook mantelzorger is (geweest), uit dezelfde woonplaats komt, dezelfde interesses en (ongeveer) dezelfde leeftijd heeft.

De meeste respondenten (ongeveer 90%) vinden het belangrijk dat de vrijwilligers worden begeleid vanuit een professionele organisatie, cursussen, trainingen en informatiebijeenkomsten krijgen aangeboden, de bemiddelende organisatie regelmatig contact opneemt om te checken of alles goed gaat en vrijwilligers een onkostenvergoeding ontvangen.

Huidige behoefte

Een kwart van de respondenten heeft momenteel behoefte aan de inzet van een vrijwilliger voor persoonlijke ondersteuning met name in de vorm van telefonisch contact en/of het drinken van een kopje thee bij de mantelzorger thuis.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het onderzoek, wordt aan de steunpunten mantelzorg aanbevolen samen te werken met vrijwilligersorganisaties omtrent de inzet van vrijwilligers zowel bij de verzorgde als ter ondersteuning van de mantelzorger. Mantelzorgers willen zich graag aanmelden bij de steunpunten wanneer zij een vrijwilliger willen. Steunpunten mantelzorg kunnen die vraag gericht doorsturen aan de vrijwilligersorganisaties.

Omdat een deel van de panelleden aangeeft voorkeur te hebben voor een vrijwilliger uit de eigen omgeving, kunnen steunpunten mantelzorg met de mantelzorger in kaart brengen bij wie zij uit hun eigen omgeving kunnen aankloppen voor zowel ondersteuning van de verzorgde als zichzelf.

Op basis van de resultaten worden aan de vrijwilligersorganisaties omtrent de inzet van vrijwilligers zowel bij de verzorgde als voor persoonlijke ondersteuning van mantelzorgers de volgende aanbevelingen gedaan:

- maak uw organisatie en uw aanbod goed bekend (voor wie is het, wat biedt u precies, hoe werkt het, hoe aan te melden, et cetera);
- vraag aan mantelzorger en verzorgde naar aspecten die zij belangrijk vinden in een vrijwilliger (los van wat de vrijwilliger komt doen);
- organiseer als er een geschikte vrijwilliger gevonden is eerst een kennismakingsgesprek;
- vraag aan mantelzorger en verzorgde of zij dit gesprek thuis willen laten plaatsvinden of op een neutrale plaats (terras, restaurant, café);
- bied aan om bij het gesprek aanwezig te zijn; zorg voor een warme overdracht;
- zorg dat in het gesprek wensen en verwachtingen van beide partijen worden uitgesproken, maak daarover concrete afspraken en zet deze op papier;
- stel een proefperiode in, zodat mantelzorger, verzorgde en vrijwilliger kunnen kijken of het bevalt;
- indien het niet bevalt, evalueer dan waarom, zodat duidelijk wordt waarop bij het zoeken van een andere vrijwilliger moet worden gelet;
- geef nieuwe vrijwilligers, bijvoorbeeld via een informatiebijeenkomst, algemene informatie over vrijwilligerswerk en vrijwilliger zijn;
- bied de vrijwilliger zo nodig een cursus of training aan om missende kennis en/of vaardigheden op te doen;
- zorg dat vrijwilligers goed weten waar zij met algemene en specifieke vragen terecht kunnen;
- neem om de zoveel tijd contact op met mantelzorger en verzorgde om te checken of alles naar wens verloopt; een goede follow-up is van belang;
- werk samen met andere vrijwilligersorganisaties om als één groep in overleg te kunnen treden met de betreffende gemeenten.

Voor de inzet van vrijwilligers bij de verzorgde worden nog volgende specifieke aanbevelingen gedaan:

- onderzoek de mogelijkheden om jongeren in het kader van een maatschappelijke stage in te zetten voor sociale of educatieve activiteiten met de verzorgde;
- zorg dat de vrijwilliger goed op de hoogte is van de situatie waarin hij/zij wordt ingezet en zorg dat hij/zij voldoende kennis heeft van de ziekte/aandoening van de verzorgde en voldoende vaardigheden om hier goed mee om te gaan;
- stel een centraal alarmnummer in waarnaar vrijwilligers bij calamiteiten kunnen bellen.

Voor de inzet van vrijwilligers voor persoonlijke ondersteuning van de mantelzorger worden nog volgende specifieke aanbevelingen gedaan:

- maak ex-mantelzorgers warm om zich als vrijwilliger in te zetten voor persoonlijke ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van telefonisch contact;
- onderzoek verder waarvoor mantelzorgers een eigen bijdrage willen betalen en op welke manier ze dat willen doen.

Op basis van de resultaten van het onderzoek en bovenstaande aanbevelingen aan vrijwilligersorganisaties, wordt gemeenten aanbevolen ervoor te zorgen dat vrijwilligersorganisaties kunnen beschikken over voldoende middelen, om onder andere bovenstaande aanbevelingen uit te kunnen voeren. Het is daarbij van belang dat gemeenten in overleg treden met vrijwilligersorganisaties om gezamenlijk de contouren voor het gemeentelijk vrijwilligersbeleid te schetsen. Een voorbeeld daarvan is de zorgvrijwilligerscentrale in Zoetermeer.

Tot slot is voor de Haagse randgemeenten aan te bevelen om de uitkomsten uit dit onderzoek te vergelijken met de afspraken in het Convenant Vrijwillige Vervangende Mantelzorg en daarbij behorende draaiboek.