



# CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

030

Retouradres Postbus 12610, 2500 DK Den Haag

College van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Den Haag

**Ons kenmerk**

CSD/2018.07

**Contactpersoon**

C.C.M. van der Meer

**Telefoonnummer**

(070) 353 74 76

**E-mailadres**

christien.vandermeer@denhaag.nl

**Aantal bijlagen**

**Datum**

5 juli 2018

**Onderwerp**

Advies over de waardering van mantelzorgers en vrijwilligers

Geacht College,

In 2015 zijn bij de inwerkingtreding van de Wmo2015 de Gemeenten op grond van art. 2.1.6. van deze wetgeving verplicht om jaarlijks een waardering voor mantelzorgers te verzorgen. De dienst OCW voert deze verplichting uit. Over de wijze waarop de dienst OCW dit doet, geeft de deelraad Wmo hierbij een ongevraagd advies.

Het voorgaande College heeft besloten (RIS 283896) de verplichting om een waardering voor mantelzorgers te verzorgen, uit te voeren door middel van een systeem van een webwinkel. Hierbij werd ook voor de vrijwilligers deze waardering ingevoerd. De ambitie van de gemeente is om 13.000 mantelzorgers en 12.500 vrijwilligers te waarderen. Voor de kosten van de waardering van mantelzorgers ontvangt de gemeente een bedrag van € 2 miljoen van het Rijk. Daarnaast wordt een bedrag van € 0,3 miljoen uit de reguliere begroting van de dienst OCW gereserveerd voor de waardering van de vrijwilligers.

Om inzicht te krijgen in de behoeften van de mantelzorgers en vrijwilligers is destijds een verkennend onderzoek en een enquête gehouden. Onderzocht is hoe en op welke wijze de mantelzorgers en de vrijwilligers gewaardeerd zouden willen worden. De uitkomst van het onderzoek was een individueel beloningssysteem via een "webwinkel". Registratie van de mantelzorgers en de vrijwilligers verloopt vanaf dat moment digitaal via [www. Denhaagdoet.nl/webwinkel](http://www.Denhaagdoet.nl/webwinkel). In 2016 zijn 2300 mantelzorgers en 3500 vrijwilligers geregistreerd via bovengenoemde website. Dit is 18% respectievelijk 28% van de gestelde ambitie.

Inmiddels heeft de dienst OCW in 2016 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder 1528 geregistreerde mantelzorgers en 4542 vrijwilligers. De uitslag van dit onderzoek is dat men in het algemeen matig tevreden was met het proces van aanmelden. Tevens bleek dat zelfs met telefonische hulp 40% van de mantelzorgers en 31% van de vrijwilligers uiteindelijk toch niet de waardering konden aanvragen. De ontvangen waardering werd in het algemeen wel positief beoordeeld. Ten gevolge van de resultaten van bovengenoemd onderzoek is de website verbeterd, maar is het oorspronkelijke aanmeld- en registratiesysteem gehandhaafd. De deelraad Wmo van de CSD heeft van haar leden en hun achterban vernomen, dat men in het algemeen ontevreden is over het waarderingssysteem.

Als men geen digitale mogelijkheden heeft of men kan er niet goed mee omgaan – en dat is bij veel ouderen het geval - is het verkrijgen van de waardering uitgesloten. Daarbij wordt het deelnemen via het (digitale) aanmeldsysteem, de verificatie en de daaruit voortvloeiende codering als te moeilijk ervaren. Voor het aanvragen van de waardering moet te veel tijd en inspanning getroost worden; men wil voor de kleine waardering die moeite niet doen of men heeft er de tijd niet voor.

De toegang door middel van registratie wordt als te ingewikkeld ervaren. Daarnaast wordt het ontbreken van een vrije keuze en de verplichting om de waardering in Den Haag te besteden als onjuist ervaren.

Een voorkeur wordt uitgesproken voor een geldbedrag zoals men voorheen bij het Rijk kon verkrijgen of bijvoorbeeld een bonnensysteem met een grote vrije keuze, dat ook buiten Den Haag besteedbaar is (een VVV-bon is hiervoor een goede oplossing). Een geldbedrag wordt bovendien gewenst omdat mantelzorgers en vrijwilligers bij de uitoefening van hun werkzaamheden vaak kosten maken die niet vergoed worden.

De Deelraad Wmo is van mening dat, hoewel de ingevoerde verbeteringen aan de website wel voor enige verhoging van het aantal deelnemende mantelzorgers hebben gezorgd, het huidige waarderingssysteem niet voldoet aan de oorspronkelijke ambitie.

In de toekomst wordt verwacht dat nog meer onbetaalde mantelzorgers en vrijwilligers in de informele zorg nodig zullen zijn. Het waarderen van deze mensen wordt dan steeds belangrijker.

Belangrijk is dat bij verbetering van het waarderingssysteem aandacht is voor:

- een eenvoudige en vormvrije manier van aanmelden als bij de toegang tot de Wmo, waarbij het belangrijk is dat de manier van aanmelden geen belemmering vormt voor deelname.
- de publiciteit rondom het nieuwe waarderingssysteem middels een goede folder die breed verspreid wordt onder burgers en in zorginstellingen, de servicepunten en in wijk- en buurtcentra zichtbaar beschikbaar is.
- het overhandigen van deze folder tijdens het keukentafelgesprek bij een (her)indicatie Wmo als blijkt dat daarbij een mantelzorger actief is.
- de vrije keuze van de waardering als uitgangspunt.

Wij adviseren u dan ook de volgende maatregelen te nemen:

1. Maak naast de digitale aanmelding ook een aanmelding op papier mogelijk.
2. Laat de mantelzorgers en de vrijwilligers kiezen tussen een waardering in de vorm van een geldbedrag of het huidige creditsysteem.
3. Breng een aansprekende en duidelijke folder uit over het waarderingssysteem in Den Haag.
4. Publiceer jaarlijks over het waarderingssysteem in bijv. de Stadskrant

Wij zijn ervan overtuigd dat invoering van deze maatregelen tot een waarderingssysteem leidt, dat beter aansluit bij de wensen van de deelnemers en zodoende beter dan tot op heden recht doet aan de waardering die zij verdienen. U bent daardoor ook verzekerd van een grotere deelname. Als deelraad Wmo willen wij graag met u over onze oplossingen spreken met betrekking tot het geringe aantal aanvragen van de mantelzorgwaardering.

**Clëntenraad Sociaal Domein**

**Ons kenmerk**  
CSD/2018.07

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sandra van Laar', written in a cursive style.

**Sandra van Laar**  
Voorzitter deelraad Wmo van de Clëntenraad Sociaal Domein

CC  
- Dienst OCW: Gerben Hagnaars en Wim Karreman