



Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016-2020

**Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid
gemeente Dalfsen
2016 – 2020**

**vrijwilligers
gevraagd!**



**Hoe gaat
het eigenlijk
met jou?**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Samenvatting	5
3.	Terugblik beleidsvormingsproces	6
3.1	Startnotitie	6
3.2	Burgerpanel.....	7
3.3	Jongerenraadpleging.....	9
3.4	Participatieraad	9
3.5	Afstemming overige beleidsterreinen	10
4.	Vrijwillige inzet in Dalfsen in 2020	12
5.	Uitgangspunten en opdrachten	13
5.1	Behouden en uitbouwen van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen.....	13
5.2	Speciale aandacht voor jongeren en vrijwillige inzet.....	14
5.3	Ondersteuning voor organisaties die werken met vrijwilligers.....	14
5.4	Organisatie.....	15
6.	Prestaties	16
6.1	Hoe gaan we dit meten?	16
7.	Mantelzorg in de gemeente Dalfsen in 2020	17
7.1	Het bereiken van mantelzorgers	17
7.2	Andere doelgroepen.....	17
7.3	Ondersteunen	18
7.4	Positie versterken.....	18
7.5	Waardering.....	18
8.	Uitgangspunten en opdrachten	19
8.1	Bereiken van mantelzorgers.....	19
8.2	Andere doelgroepen.....	20
8.3	Ondersteunen en belemmeringen wegnemen	20
8.4	Versterken.....	21
8.5	Verbinden.....	21
8.6	Waardering.....	21
8.7	Organisatie.....	22
9.	Prestaties en meten.....	24
9.1	Prestaties	24
9.2	Hoe gaan we dit meten?	24
10.	Financieel kader.....	26
	Bijlagen	27
i.	Startnotitie vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016-2020	27
ii.	Vrijwillig Dalfsen – uitkomsten raadpleging Burgerpanel.....	27
iii.	Verslag jongerengesprekken november 2014.....	27
iv.	Advies participatieraad over vrijwilligers en mantelzorgbeleid.....	27

*Alles wat je voor mij doet,
maar niet met mij,
doe je tegen mij.*

(Mahatma Ghandi)

1. Inleiding

Bovenstaande uitspraak werd gebruikt tijdens de inleiding van de avonden die de participatieraad organiseerde over onder andere het vrijwilligers- en het mantelzorgbeleid in de gemeente Dalfsen. De uitspraak symboliseert de lijn die is gekozen binnen het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid waarbij we uitgaan van een vraaggerichte aanpak. Bij deze aanpak wordt in overleg met de doelgroep gekeken welk aanbod past bij de vraag.

De gastspreker Ferenc van Damme van de provincie Overijssel sprak over de kanteling van tijdperken en de veranderende rol van de overheid en de inwoners in een gemeente. Van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving waarin een actievere rol van inwoners wordt verwacht in de samenleving; de zogenaamde civil society waarin inwoners voor en met elkaar voor de samenleving zorgen. De vrijwillige inzet van inwoners en het ondersteunen en waarderen van mantelzorgers is hierin essentieel en daarom stimuleert de gemeente Dalfsen deze inzet door een actief vrijwilligers- en mantelzorgbeleid.

Voor de beleidsperiode vrijwilligers en mantelzorg is gekozen voor een periode van vijf jaar in plaats van de gebruikelijke vier jaar. Doordat de notitie in oktober 2015 wordt behandeld in de gemeenteraad is het te laat om bijvoorbeeld overeenkomsten met bestaande aanbieders te wijzigen voor het eerstvolgende jaar. Het jaar 2016 wordt een overgangsjaar. In dat jaar wordt gekeken hoe we zoveel mogelijk onderdelen uit het nieuwe beleid kunnen realiseren maar met als uitgangspunt de bestaande contracten. Vanaf 2017 kan er gestart worden met nieuwe prestatieovereenkomsten en waar nodig of gewenst nieuwe aanbieders.

Leeswijzer

De gecombineerde notitie vrijwilligers- en mantelzorgbeleid maakt een duidelijk onderscheid tussen de beleidsvoornemens op het gebied van mantelzorg en vrijwilligers.

De notitie start met een korte samenvatting van beide beleidsterreinen in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 wordt omschreven welke stappen er zijn genomen om te komen tot deze notitie.

De hoofdstukken 4, 5 en 6 beschrijven het voorgenomen beleid op het gebied van vrijwilligers. De hoofdstuk 7, 8 en 9 beschrijven het mantelzorgbeleid voor de komende jaren.

Hoofdstuk 10 beschrijft het financieel kader.

2. Samenvatting

Vrijwilligers

Het vrijwilligersbeleid van de gemeente Dalfsen richt zich op de groei van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen. Op dit moment zet 45% van de inwoners zich vrijwillig in en het doel is om zoveel mogelijk inwoners te betrekken bij het vrijwilligerswerk. Daarnaast gaan we in gesprek met jongeren, het voortgezet onderwijs en maatschappelijke organisaties om afspraken te maken over het stimuleren van jongeren en vrijwillige inzet ter vervanging van de maatschappelijke stage.

Het moet bij inwoners duidelijker worden wat vrijwilligerswerk is en hoe je aan het onderwerp vrijwillige inzet, ook op een eigentijdse manier, invulling kunt geven. Vrijwilligerswerk kun je doen door wekelijks een ochtend bij de wereldwinkel of bibliotheek te werken, maar ook door een per jaar deel te nemen aan de vrijwilligersactie NL Doet. Er wordt in Dalfsen een vrijwilligersmakelaar geïntroduceerd die talent, aanbod en vraag aan elkaar koppelt. De vrijwilligersmakelaar ondersteunt bestaande en nieuwe vrijwilligers, maar ook organisaties die met vrijwilligers werken. De veranderende samenleving vraagt om een veranderend vrijwilligersbeleid van vrijwilligersorganisaties. Deze organisaties hebben te maken met de vrijwilliger oude stijl en nieuwe stijl. Om de organisaties mee te nemen en toekomstbestendig te maken wordt er op vraag scholingsaanbod ingekocht door de vrijwilligersmakelaar. Hierbij valt te denken aan een cursus bestuurlijke vernieuwing, een workshop "sociale media" of een voorlichting door een lokaal accountantskantoor over de vrijwilligersvergoeding.

Het bedrijfsleven wordt betrokken bij het vrijwilligersbeleid. Vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) willen we een jaarlijkse beursvloer organiseren. Een manier voor maatschappelijke organisaties om in aanraking te komen met bedrijven en op deze manier een "deal" te sluiten.

Tot slot is het doel om in samenspraak met de participatieraad en andere relevante partijen te komen tot een passende waardering voor de vrijwilligers in de gemeente Dalfsen.

Mantelzorg

Het mantelzorgbeleid van de gemeente Dalfsen richt zich op het op maat ondersteunen van mantelzorgers. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de definitie:

"Mantelzorg is de zorg die wordt gegeven aan een hulpbehoevende door iemand uit zijn directe omgeving, die de gebruikelijke zorg overstijgt, direct voortkomt uit een bestaande sociale relatie en die niet vanuit een hulpverlenend beroep gegeven wordt"

Deze definitie is breder dan we gewend waren. In de vorige definitie was de voorwaarde opgenomen dat de zorg langer dan drie maanden verleend moet worden voor meer dan acht uur per week. Hierdoor werd een groep mantelzorgers uitgesloten waarvoor het niet gemakkelijk is om hun zorgtaken in tijd te omschrijven. Door een bredere definitie te hanteren bereiken we meer mantelzorgers. Om meer mantelzorgers te bereiken wordt er een PR-strategie opgesteld. Hierin wordt onder andere een campagne opgenomen om de bewustwording te vergroten. Hierdoor weten en herkennen inwoners zichzelf en anderen als mantelzorgers. Daarnaast herkennen organisaties, verenigingen, kerken en het bedrijfsleven mantelzorgers. Jonge mantelzorgers en werkende mantelzorgers zijn nog niet goed in beeld in de gemeente Dalfsen. Daarom wordt daar speciale aandacht aan besteed. Voor werkende mantelzorgers wordt er ingezet op mantelzorg vriendelijke werkgevers, een keurmerk voor bedrijven.

Mantelzorgers in de gemeente Dalfsen worden op maat ondersteund. Hier hebben de gemeentelijke consulents een rol in tijdens het keukentafelgesprek. Daarnaast komt er een mantelzorgcoach om vraaggericht ondersteuning te regelen of in te kopen.

De positie van de mantelzorger wordt versterkt. Hun belangen worden actief behartigd en ze worden door zorgprofessionals gezien als volwaardige partner.

Als waardering voor mantelzorgers wordt een waarderingspakket ontwikkeld. Het lokale bedrijfsleven wordt hierbij betrokken door ze te vragen een bijdrage te leveren voor het pakket. Bijvoorbeeld door een kortingsbon te verstrekken, een gratis bezorgdienst te leveren of een kopje koffie met taart aan te bieden. Vanuit de gemeente wordt dit pakket aangevuld met een bon die te besteden is bij de lokale ondernemers. Het waarderingspakket vertegenwoordigt altijd een waarde van €70,-.

3. Terugblik beleidsvormingsproces

3.1 Startnotitie

In maart 2015 heeft de gemeenteraad de startnotitie vrijwilligers en mantelzorgbeleid vastgesteld. In deze notitie zijn de uitgangspunten en kaders voor de vorming van het beleid beschreven op basis van het huidige beleid, het vastgestelde beleid sociaal domein en een aantal onderzoeken die in Dalfsen zijn uitgevoerd op het gebied van vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Algemeen

Tijdens de behandeling van de startnotitie werd door de gemeenteraad meegegeven dat de onderwerpen vrijwilligers en mantelzorg aparte onderwerpen zijn; “vrijwillige inzet daar kies je voor, terwijl mantelzorg je overkomt.” In deze gezamenlijke notitie worden de onderwerpen apart behandeld, zodat het duidelijk is dat het gaat om twee aparte beleidsterreinen die in de uitvoering wel raakvlakken hebben.

Vrijwilligers

Het uitgangspunt van het vrijwilligersbeleid in de gemeente Dalfsen is als volgt omschreven; *“De gemeente Dalfsen wil dat iedere inwoner zoveel mogelijk zelfredzaam is en kan meedoen in de samenleving”*

Hierbij is het belangrijk dat alle inwoners worden geactiveerd om deel te nemen aan de samenleving en om hun steentje bij te dragen en dat we streven naar zelfredzaamheid.

In de visie van de gemeente “Bij Uitstek Dalfsen” staat het volgende omschreven:

“Veel burgers participeren actief in jeugd- en ouderverenigingen, cultuurorganisaties en sportclubs. Bovendien zetten velen zich in als vrijwilliger. Door de toenemende arbeidsparticipatie en steeds vollere agenda’s is blijvende betrokkenheid echter niet vanzelfsprekend. Het gemeentebestuur gaat daarom actief stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen. De gemeente formuleert kaders waarbinnen zelfsturing tot ontwikkeling kan komen, waarbij waarden van algemeen belang zijn gewaarborgd.”

De geformuleerde uitgangspunten voor het vrijwilligersbeleid zijn;

- Behouden en uitbouwen van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen
- Speciale aandacht voor jongeren en vrijwillige inzet
- Ondersteuning voor organisaties die werken met vrijwilligers.

Mantelzorg

Het gemeentelijk mantelzorgbeleid van 2008-2011 is opgesteld vanuit de volgende visie:

“De gemeente Dalfsen hecht veel waarde aan de ondersteuning van mantelzorgers.”

Mantelzorgers geven vorm aan de ‘civil society’, een leefomgeving waarin mensen voor elkaar zorgen en naar elkaar omkijken. Daarnaast maken zij mogelijk dat de mensen voor wie zij zorgen langer in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen. Mantelzorgers worden daar waar nodig ondersteund en kunnen daardoor de zorg beter volhouden. Overbelasting van mantelzorgers willen we proberen te voorkomen.

In Dalfsen zijn (in 2008) naar schatting 3.700 inwoners actief als mantelzorger¹. Het gaat hierbij om mensen die langer dan drie maanden voor een naaste zorgen en dat minimaal acht uur per week doen.

Dalfsen kent een breed basisaanbod voor mantelzorgers, voor een groot deel door vrijwilligersorganisaties georganiseerd. Voor de informatievoorziening en adviesfunctie is er in Dalfsen het Steunpunt Informele Zorg en zijn er de steunpunten van Carinova en de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel. Daarnaast zijn er diverse organisaties waar mantelzorgers terecht kunnen om de zorg even uit handen te geven. Ook zijn er mogelijkheden om met andere mantelzorgers in contact te komen zoals de werkgroepen mantelzorg (Lemelerveld, Dalfsen,

¹ Cijfers afkomstig uit de nota [‘Mantelzorgers in beeld 2008-2011’](#).

Nieuwleusen). De belangen van mantelzorgers worden op lokaal en regionaal niveau ook door deze werkgroepen actief behartigd. Op het gebied van emotionele en praktische ondersteuning is er een ruim aanbod door diverse organisaties. Groepsgebonden ondersteuning in Dalfsen bereikt met name de wat oudere mantelzorgers. Voor jonge mantelzorgers worden vanuit de regionale instellingen activiteiten georganiseerd. Op het gebied van materiële en financiële hulp en hulp voor werkende mantelzorgers zijn het voornamelijk voorzieningen of landelijke regelingen waar mantelzorgers of cliënten een beroep op kunnen doen.

Werkgroepen mantelzorg

In de gemeente Dalfsen zijn drie werkgroepen mantelzorg actief (Lemelerveld, Dalfsen en Nieuwleusen). Deze werkgroepen bestaan uit actieve vrijwilligers die zich inspannen om mantelzorgers te ondersteunen. Ook hebben de werkgroepen mantelzorg een rol in het behartigen van de belangen van mantelzorgers.

3.2 Burgerpanel

In april 2015 is het burgerpanel geraadpleegd over het onderwerp vrijwilligers en mantelzorg. Van de 2096 leden van het burgerpanel hebben er 991 gereageerd, een score van 47,3%.

De uitkomsten van de raadpleging van het burgerpanel staan beschreven in het document "Vrijwillig Dalfsen – stand van zaken". Deze is als bijlage opgenomen bij de beleidsnotitie.

Vrijwilligers

Huidig vrijwilligersbeleid

Het huidige vrijwilligersbeleid van de gemeente Dalfsen bestaat uit spreekuren die worden georganiseerd door het vrijwilligerspunt. Daarnaast wordt er een vacaturebank bijgehouden en wordt er jaarlijks een vrijwilligersmarkt georganiseerd.

Vanuit de antwoorden die zijn gegeven vanuit het burgerpanel moeten we constateren dat de spreekuren van het vrijwilligerspunt geen brede doelgroep bereiken. Bijna 90% van de respondenten geeft aan nog nooit dit spreekuur te hebben bezocht. Daarnaast wordt er door de respondenten aangegeven dat zij liever een afspraak met iemand maken, dan een spreekuur te bezoeken.

Korte samenvatting en aanbevelingen

Van de burgerpanelleden doen 616 leden vrijwilligerswerk (62%) en 372 (38%) niet. De meeste vrijwilligers zetten zich wekelijks vrijwillig in. De reden waarom er vrijwilligerswerk wordt gedaan is omdat het belangrijk wordt gevonden en omdat inwoners het leuk vinden om te doen. De reden waarom er niet aan vrijwilligerswerk wordt gedaan is voor de grootste groep tijdsgebrek (moeilijk te combineren met werk en gezin). Dit is dan ook een van de onderdelen waar in het nieuwe beleid op wordt ingespeeld. "De nieuwe of moderne vrijwilliger heeft minder tijd en voelt er minder voor om voor langere tijd een verplichting aan te gaan. Het vrijwilligerswerk moet passen in de andere drukke bezigheden en daardoor flexibel, kortdurend en vaak ook in groepsverband zijn. Er is een verschuiving gaande van traditionele, collectieve motieven om vrijwilligerswerk te doen (iets doen voor de ander of voor de samenleving) naar meer persoonlijke motieven (sociale contacten, leuk, zelfontplooiing, goed voor CV). Deze ontwikkeling vraagt aanpassing van de organisaties die met vrijwilligers werken en de ondersteuning van dit proces is onderdeel van het nieuwe vrijwilligersbeleid gemeente Dalfsen.²"

De bekendheid van het vrijwilligerspunt Dalfsen onder de respondenten van het burgerpanel is niet groot. De vrijwilligersvacaturebank (beheerd door het vrijwilligerspunt) kent ruim één op de twee respondenten niet (59%) en van de respondenten die deze website wel kennen maakt slechts 2% gebruik van de website. Hetzelfde geldt voor de vrijwilligersactie NL Doet. 71% van de respondenten is niet bekend met NL Doet in de gemeente Dalfsen en de mogelijkheden die deze actie biedt. Conclusie en ook een van de aanbevelingen uit het burgerpanel is dat binnen de gemeente Dalfsen meer bekend moet worden wat de mogelijkheden zijn op het gebied van vrijwilligerswerk.

² Uit; startnotitie vrijwilligersbeleid en mantelzorg gemeente Dalfsen 2016-2020

Een andere opvallende uitkomst vanuit het burgerpanel is dat veel inwoners opmerken dat vrijwilligerswerk geen betaalde arbeid mag verdringen. *“aandacht hebben voor het feit dat vrijwilligerswerk NIET het werk voor betaalde banen verdringt!!!”*³

Het vrijwilligersbeleid van de gemeente Dalfsen heeft als doel om zoveel mogelijk inwoners te stimuleren een bijdrage te leveren aan de samenleving. De kantelende samenleving zorgt voor een andere vraag richting inwoners, de samenleving vraagt om een actieve houding. Het zal soms voorkomen dat een vrijwilliger een taak uitvoert die in het verleden door een betaalde arbeidskracht werd verricht. Het is niet het doel van dit beleid om betaalde arbeidsplaatsen te vervangen door vrijwillige inzet, maar soms is dit niet te voorkomen. Wel is het belangrijk dat vrijwilligers passende begeleiding ontvangen en bijvoorbeeld in een zorgsituatie zal dit veelal door een professional gebeuren. Dit zorgt voor een nieuwe verhouding tussen professionele en vrijwillige inzet.

Tot slot werd aan de leden van het burgerpanel gevraagd om aandachtspunten of suggesties mee te geven voor het nieuwe vrijwilligersbeleid. Hier zijn 179 reacties op gekomen. Samengevat zijn de belangrijkste aanbevelingen en uitkomsten die de leden van het burgerpanel de gemeente meegeven;

- Het beter bekend maken wat vrijwilligerswerk inhoudt en wat je zou kunnen doen als inwoner;
- ervoor zorgen dat vrijwilligerswerk geen betaalde arbeid verdringt (zie eerdere opmerking);
- waarderen van vrijwilligers;
- ondersteunen van vrijwilligers.



Mantelzorg

In april 2015 is het burgerpanel bevestigd over het onderwerp vrijwilligers en mantelzorg. Van de 2096 leden van het burgerpanel hebben er 991 gereageerd, een score van 47,3%.

In het burgerpanel is, na de beschrijving van mantelzorg, de volgende vraag gesteld: ‘Zet u zich wel eens in voor mensen in uw buurt of in uw kennissen- of vriendenkring, die zorg of hulp nodig hebben?’. Deze vraag is gesteld om te zien of mensen mantelzorger zijn. Van de respondenten verleent 533 van de 991 respondenten mantelzorg. De vraag in het burgerpanel is erg breed gesteld. Dit is bewust gedaan omdat de ervaring leert dat veel mantelzorgers zich niet herkennen in een formele definitie van mantelzorg. Dit zou voor een onderschatting van het aantal mantelzorgers zorgen. Om dit te voorkomen is er dus een brede vraag gesteld. Hierop is een vervolgvraag: “Hoeveel uur in de week geeft u deze zorg”. Hierbij geeft 57% van de respondenten aan dat zij hulp en zorg te verlenen en dat ze dit tussen de een tot drie uur per week doen.

De uitkomsten wat betreft mantelzorg en het burgerpanel staan beschreven in het document “Vrijwillig Dalfsen – stand van zaken”. Belangrijkste aanbevelingen en uitkomsten zijn dat de leden van het burgerpanel de gemeente wijzen op:

- Dat elke mantelzorgsituatie anders is;
- dat de ondersteuning van mantelzorgers op maat geboden moet worden;
- het beter bekend moet worden wat mantelzorg is en waar je als mantelzorger ondersteuning kunt krijgen;
- dat er verschil van mening is over hoe de gemeente de ‘blijk van waardering’ in moet vullen. Tegelijk is er wel overeenstemming dat het vooral om de waardering moet gaan.

³ Uit burgerpanel “aandachtspunten en suggesties voor het nieuwe beleid” antwoord 131

In het huidige mantelzorgbeleid is onder andere als speerpunt opgenomen dat het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers beter bekend moet worden. Er is communicatie geweest over dit aanbod, maar het lijkt erop dat het huidige mantelzorg beleid met name oudere mantelzorgers aanspreekt en bereikt. Dit is te merken doordat dat de we groepen jongeren en werkenden niet goed kennen en deze groepen aangeven tegen belemmeringen aanlopen. Uit het burgerpanel blijkt ook dat slechts 19% van de mantelzorgers weet waar ze met hun vragen terecht kunnen. Dit pleit voor vraaggericht ondersteunen van mantelzorgers en een PR campagne als onderdeel van het beleid. Deze PR campagne is gericht op verschillende doelgroepen en heeft als doel om mantelzorgers te herkennen en beter bekend te maken welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn binnen de gemeente Dalfsen.

3.3 Jongerenraadpleging

Op 21 november 2014 is in Nieuwleusen een gesprek georganiseerd tussen jongeren en raadsleden, het zogenaamde jongerendebat. De gesprekken gingen onder andere over vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Vrijwilligers

Jongeren weten wel waar ze vrijwilligerswerk kunnen doen, maar zijn vaak niet actief als vrijwilliger. Wanneer er meer waardering in bijvoorbeeld de vorm van een beloningssysteem zou zijn wordt vrijwilligerswerk wel aantrekkelijker. "Dat staat goed op je CV"

Ook is er gesproken over de maatschappelijke stage die sinds vorig schooljaar niet meer verplicht is. De meeste jongeren vinden een maatschappelijke stage een goed idee, omdat het zorgt voor verantwoordelijkheidsgevoel of maatschappelijke betrokkenheid (een stukje 'sociaal zijn'). Kritiek op de maatschappelijke stage is er ook. Een paar jongeren vinden het aanbod beperkt en sommige stages sluiten helemaal niet aan op het doel omdat jongeren met de stage feitelijk niet iets kunnen bijdragen aan de maatschappij. Enkele jongeren vinden dat de stage meer zou moeten aansluiten bij het werk dat je later zou willen gaan doen.

Mantelzorg

Uit het gesprek tussen de jongeren en de raadsleden over mantelzorg kwamen een aantal aandachtspunten naar voren. Zo geven sommige jongeren aan dat kinderen niet voor iemand horen te zorgen, anderen vinden dat het erbij hoort. De meeste jongeren zijn het er over eens dat je nee mag zeggen tegen mantelzorg maar dat dit soms moeilijk is omdat het om iemand gaat waar je van houdt. Ze willen zelf ook geholpen worden, dus is het logisch dat je anderen ook helpt. Het ligt er alleen wel aan wie het is. Als je elkaar kent (buren, vrienden, familie), dan help je elkaar. Op de vraag of er ondersteuning nodig is voor jongeren die mantelzorgen, is het antwoord door een groepje jongeren dat er niet echt veel ondersteuning nodig is. Waardering voor wat je doet (bijvoorbeeld concertkaartjes), zou wel mooi zijn.

3.4 Participatieraad

De participatieraad heeft in de maanden mei en juni 2015 drie avonden georganiseerd waar de thema's vrijwilligers, mantelzorg en welzijn werden besproken. De avonden werden georganiseerd in Lemelerveld, Nieuwleusen en Dalfsen.

Naar aanleiding van deze avonden heeft de participatieraad een advies⁴ opgesteld voor het te ontwikkelen vrijwilligers, mantelzorg- en welzijnsbeleid van de gemeente Dalfsen.

Aanbevelingen vrijwilligersbeleid

De participatieraad adviseert de gemeente om:

- Beter bekend te maken wat vrijwilligerswerk inhoud en wat je zou kunnen doen als inwoner;
- vrijwilligers te ondersteunen en te waarderen door bijvoorbeeld het aanbieden van scholing;
- ervoor te zorgen dat vrijwilligerswerk geen betaalde arbeid verdringt;
- verenigingen te betrekken bij het opstellen van het beleid;
- de maatschappelijke stage terug te laten keren om betrokkenheid en verantwoordelijkheid bij jongeren te ontwikkelen.

Conclusies en aanbevelingen mantelzorg

⁴ Het advies van de participatieraad is als bijlage bij deze notitie toegevoegd

Eén van de belangrijkste signalen vanuit de inspraakavonden is dat er bijna unaniem wordt aangegeven dat mantelzorg je overkomt. Je kunt er niet voor kiezen want de start van mantelzorg begint automatisch, omdat het voor veel mensen vanzelfsprekend is dat je zorgt voor je naaste als die hulp nodig heeft.

De aanbevelingen van de participatieraad zijn samengevat:

- Het beter bekend maken wat mantelzorg is en waar je als mantelzorger ondersteuning kunt krijgen;
- het beter bekend maken van het aanbod van respijt zorg;
- ondersteuning van mantelzorgers moet maatwerk zijn;
- de blijk van waardering moet echt gaan om de waardering; het gebaar;
- elke mantelzorgsituatie is anders dus pas je beleid daar op aan.

Definitie van mantelzorg

Op alle avonden van de participatieraad is gesproken over wat er wordt verstaan onder mantelzorg. Mantelzorg wordt vaak gezien als de zorg voor een familielid die lichamelijk beperkt is. Voor de lengte en intensiviteit wordt de norm langer dan drie maanden en meer dan 8 uur per dag aangehouden. Dit is een erg nauwe definitie. In het verleden is een groep mantelzorgers hierdoor niet erkend in hun mantelzorg werkzaamheden. Ook herkennen mantelzorgers zichzelf niet altijd als mantelzorger met zo'n nauwe definitie. Daarom willen we vanaf 2016 een bredere definitie gebruiken.

3.5 Afstemming overige beleidsterreinen

Vrijwilligers

Participatiewet

Vanuit de participatiewet is het doel om inwoners die gebruik maken van een bijstandsuitkering zo snel mogelijk aan betaalde arbeid te helpen. Vrijwilligerswerk kan hierin een belangrijke rol vervullen. Het project "sterk door vrijwilligerswerk" is hierop gericht. Daarnaast kan de vrijwilligersmakelaar een rol spelen in de bemiddeling tussen aanbod van plaatsen en vraag van cliënten. Het uitgangspunt blijft dat de cliënt op de eerste plaats zelf aan zet is.

De tegenprestatie

Uitgangspunt is dat de tegenprestatie, naast maatschappelijk nuttig, ook van toegevoegde waarde voor de cliënt moet zijn. De cliënt is dan ook op de eerste plaats zelf aan zet. Wij verwachten dat de cliënt zelf actief op zoek gaat naar maatschappelijk nuttige werkzaamheden die qua omstandigheden, mogelijkheden, werkervaring en gezinssituatie van de betrokkene passen.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Het doel van de Wmo is om participatie van burgers te bevorderen en ondersteuning op maat te bieden bij mensen die dit nodig hebben. Vrijwilligerswerk kan hierin een belangrijke rol spelen. Immers: vrijwilligerswerk is één van de vele vormen om te kunnen participeren. Bovendien zorgen vrijwilligers ervoor dat anderen, die wat extra hulp nodig hebben, ook kunnen meedoen.

Welzijnsbeleid

Het nieuwe welzijnsbeleid is in ontwikkeling en richt zich op de doelgroep kwetsbare volwassen en ouderen. In de startnotitie zijn door de raad uitgangspunten voor het welzijnswerk vastgesteld die passen bij de nieuwe rol van de overheid en de gevolgen van de decentralisaties.

De vastgestelde visie op het welzijnsbeleid is:

*"Door samenhangend en kerngericht beleid op sport, cultuur en welzijn/ontmoeting/recreatie willen we bijdragen aan een leefbare, vitale en sociale leefomgeving waarin inwoners zich prettig voelen, waarin zij zo lang mogelijk kunnen blijven meedoen in onze lokale samenleving en waarin zij kunnen terugvallen op een sociaal netwerk. Mogelijke problemen worden vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt. We willen collectieve en/of algemeen toegankelijke activiteiten stimuleren en faciliteren die het beroep op individuele ondersteuning doen verminderen. De activiteiten moeten doel- en vraaggericht zijn en in samenhang in de kern worden georganiseerd. Het Kulturhus(concept) neemt hier een centrale plaats in."*⁵

⁵ Uit: startnotitie toekomstgericht welzijnsbeleid, 2.2. visie op welzijnsbeleid

Waar mogelijk wordt er in de uitvoering afgestemd en samengewerkt rondom de uitvoering en de prestaties die horen bij het nieuwe welzijnsbeleid. Dit beleid wordt in december 2015 behandeld in de gemeenteraad.

Cultuur/Sport

Vanuit het sport- en cultuurbeleid worden vrijwilligers ondersteund door verenigingen met aanbod te ondersteunen. In het sportbeleid wordt geconstateerd dat vrijwilligers ondersteund moeten worden met speciale aandacht voor jongeren als vrijwilliger van de toekomst. "Voor iedereen moet het logisch zijn dat vrijwilligerswerk van belang en normaal is."⁶In het projectplan cultuurarrangement wordt ingezet op toekomstbestendige verenigingen. Voor beide beleidsterreinen geldt dat er afstemming is met het nieuwe vrijwilligersbeleid.



Mantelzorg

Bij de uitwerking van het mantelzorgbeleid is er aandacht voor de raakvlakken met andere beleidsterreinen. Het mantelzorgbeleid versterkt het Wmo- en jeugdzorgbeleid. Voldoende aandacht voor de mantelzorger werkt namelijk preventief voor de Wmo en Jeugdwet. Daarnaast is er voor gezorgd dat het participatie- en het mantelzorgbeleid elkaar niet tegenspreken en is er aansluiting gezocht bij het welzijnsbeleid, jeugd- en jongerenwerk en hangt het mantelzorgbeleid in de uitvoering samen met het vrijwilligersbeleid, zoals de inzet van de gemaksdiensten van de welzijnsinstanties. Tot slot is er de ambitie om te kijken en ervaren hoe er aansluiting kan worden gevonden bij de andere beleidsterreinen binnen de gemeentelijke organisatie, zoals ruimtelijke ordening en milieu en bouwen.

⁶ Uit, kadernota bewegen & sport 2013-2016 – prestatieveld 4 – het ondersteunen van vrijwilligers

4. Vrijwillige inzet in Dalfsen in 2020

Zoveel mogelijk inwoners van de gemeente Dalfsen zetten zich in 2020 vrijwillig in voor de samenleving. Dit doen ze door bijvoorbeeld één keer per jaar deel te nemen aan een klus bij de vrijwilligersactie NL Doet, door een bestuursfunctie te vervullen bij een vereniging, een helpende hand te bieden bij het onderhouden van de tuin van de burens of door vrijwilliger te zijn bij een evenement. In 2020 zijn er meer jongeren actief als vrijwilliger in de gemeente Dalfsen en zijn er met de jongeren, het voortgezet onderwijs en de maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt hoe dit zo goed mogelijke georganiseerd, gefaciliteerd en gewaardeerd wordt.

Het is bij de inwoners van Dalfsen en de maatschappelijke organisaties bekend welke mogelijkheden er zijn op het gebied van vrijwillige inzet en wat de ondersteuningsmogelijkheden zijn. De vrijwilligersmakelaar is een bekend begrip in de gemeente Dalfsen en is goed bereikbaar voor vragen op het gebied van vrijwillige inzet. De vrijwilligersmakelaar is er voor individuele vragen rondom vrijwilligerswerk, de ondersteuning van de maatschappelijke organisaties (verenigingen) en het contact met het bedrijfsleven. Daarnaast is er door de vrijwilligersmakelaar in samenspraak met de gemeente, participatieraad en overige partijen een passende waardering ontwikkeld voor vrijwillige inzet van inwoners.

De maatschappelijke organisaties in de gemeente Dalfsen zijn zich bewust van de vragen en ontwikkelingen op het gebied van de moderne vrijwilliger en de vrijwillige inzet van jongeren. De organisaties hebben hier, waar wenselijk en nodig, hun organisatie op aangepast. Hierbij is door een organisatie gebruik gemaakt van het ondersteuningsaanbod, bijvoorbeeld gesprekken met de vrijwilligersmakelaar, deelname aan de cursus bestuurlijke vernieuwing of een training op het gebied van sociale media.

Het bedrijfsleven is betrokken bij de ontwikkelingen op het gebied van vrijwillige inzet. Jaarlijks wordt er door de vrijwilligersmakelaar een beursvloer georganiseerd in samenwerking met het lokale bedrijfsleven. Tijdens de beursvloer handelen commerciële bedrijven en maatschappelijke organisaties in producten en diensten.

Bij de organisatie van de beursvloer werkt de vrijwilligersmakelaar in afstemming en samenwerking met de mantelzorgcoach binnen de onderwerpen die horen bij maatschappelijk verantwoord ondernemen (nieuwe opzet mantelzorgcompliment en het keurmerk mantelzorg vriendelijke bedrijven).

De ontwikkelingen op het gebied van vrijwillige inzet sluiten in 2020 zo goed mogelijk aan bij de ontwikkelingen op het gebied van welzijn, cultuur en sport en bij de ontwikkelingen binnen het sociaal domein.

5. Uitgangspunten en opdrachten

5.1 Behouden en uitbouwen van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen.

In de gemeente Dalfsen is ongeveer 45% van de inwoners actief als vrijwilliger (zie onderzoek). Dit betekent dat 55% zich (nog) niet vrijwillig inzet en daar ligt een mogelijkheid tot groei. In 2020 is minimaal 50% van de inwoners actief als vrijwilliger. Dit gaan we bereiken door de volgende maatregelen:

5.1.1 Inzet vrijwilligersmakelaar

De centrale spil in de uitvoering van het vrijwilligersbeleid is de vrijwilligersmakelaar. De opdracht van de makelaar is om het aantal vrijwilligers in Dalfsen te behouden en uit te bouwen. Daarnaast is de makelaar verantwoordelijk voor de ondersteuning van maatschappelijke organisaties die werken met vrijwilligers. De makelaar speelt in op vragen van vrijwilligers en maatschappelijke organisaties. De vrijwilligerspunten in de kernen (bij voorkeur gevestigd in de bibliotheek) blijven behouden en zijn een vaste plek waar vrijwilligers terecht kunnen voor ondersteuning.

5.1.2 PR campagne

Inwoners en organisaties zijn beter op de hoogte van het begrip vrijwilligerswerk. Ze weten waar de ondersteuningsmogelijkheden zijn en welke mogelijkheden er zijn op het gebied van vrijwillige inzet. Deze bewustwording wordt bereikt door de inzet van een PR-campagne in samenspraak met het mantelzorgbeleid.

5.1.3 Jaarlijkse deelname NL Doet

Als onderdeel van de PR campagne neemt de gemeente Dalfsen jaarlijks deel aan de vrijwilligersactie NL Doet. Deze actie wordt georganiseerd door het Oranjefonds en laat zien hoe belangrijk vrijwillige inzet en actieve burgers voor de samenleving zijn. Daarnaast zorgt de aandacht in de media voor een positief imago van vrijwilligerswerk. Maatschappelijke organisaties kunnen via de website van NL Doet een klus aanbieden en subsidie aanvragen voor materialen die nodig zijn om deze klus uit te voeren. Deelnemers kunnen zich inschrijven voor een klus via de website van NL Doet. Door jaarlijks de vrijwilligersactie actief uit te zetten in de gemeente wordt er gezorgd voor een laagdrempelige manier om als inwoner invulling te geven aan de vrijwillige inzet. De vrijwilligersmakelaar heeft een coördinerende rol in deze ontwikkeling.

“Ik vind dat de gemeente personen die veel voor de gemeenschap doen best wat meer in het zonnetje mag zetten”⁷



⁷ Uit burgerpanel vrijwilligersbeleid “aandachtspunten en suggesties voor het beleid – opmerking 93

5.1.4 Waarderen van de vrijwilligers

De vrijwillige inzet van inwoners is ontzettend waardevol voor de gemeente en gemeenschap en verdient waardering. Vaak wordt deze waardering gegeven via de organisatie waar het vrijwilligerswerk wordt gedaan in de vorm van een bloemetje of een etentje.

Waardering vanuit het gemeentelijk beleid zit in de ondersteuning van de organisaties die werken met vrijwilligers. Daarnaast wordt het onderdeel waardering meegenomen in de voorgestelde campagne.

We willen laten zien dat we trots zijn op onze vrijwilligers. Naast deze acties wil de gemeente Dalfsen met de vrijwilligersmakelaar en participatieraad gaan onderzoeken wat een passende manier is om haar inwoners te waarderen voor de vrijwillige inzet.

5.2 Speciale aandacht voor jongeren en vrijwillige inzet.

5.2.1 Jongeren en vrijwillige inzet

Op het Agnieten College is er bij de afschaffing van de maatschappelijke stage voor gekozen om een aantal maatschappelijke activiteiten te behouden. In samenwerking met SMON wordt er jaarlijks voor de 2^e en 3^e klassen een buitenspeeldag, een sportdag en een "keep it clean day" georganiseerd als onderdeel van de voormalige maatschappelijke stage. Leerlingen ontvangen voor hun deelname een certificaat.

In de periode 2016-2020 willen we met jongeren, het Agnieten College, SMON en de aanbieders van vrijwilligerswerk afspraken maken hoe we invulling kunnen geven aan jongeren en vrijwillige inzet.

Hoe krijgen we jongeren enthousiast voor vrijwilligerswerk, hoe zorgen we dat vrijwilligerswerk iets is dat aantrekkelijk is om te doen en hoe zorgen we ervoor dat jongeren zich gewaardeerd voelen wanneer ze zich vrijwillig inzetten.



5.3 Ondersteuning voor organisaties die werken met vrijwilligers

Om ervoor te zorgen dat de maatschappelijke organisaties in Dalfsen voorbereid worden op de veranderende toekomst is er een ondersteuningsaanbod. Dit aanbod wordt op maat ontwikkeld passend bij de vragen van de maatschappelijke organisaties.

5.3.1 Scholingsbudget

Jaarlijks is er een scholingsbudget beschikbaar van € 15.000. Dit budget wordt beheerd door de vrijwilligersmakelaar die ook het aanbod organiseert.

Het doel van het scholingsbudget is om maatschappelijke organisaties in de gemeente Dalfsen te ondersteunen bij het ontwikkelen van hun organisaties in de veranderende samenleving. Bij voorkeur is de scholing die wordt aangeboden gebaseerd op vragen vanuit meerdere organisaties, zodat het bereik zo groot mogelijk is.

5.3.2 Beursvloer

De gemeente Dalfsen wil maatschappelijk verantwoord ondernemen stimuleren en een rol spelen in de ontmoeting tussen het bedrijfsleven en de maatschappelijke organisaties binnen de gemeente. Om dit te realiseren wordt er jaarlijks een beursvloer georganiseerd. Een beurs waarbij de organisaties elkaar op een laagdrempelige manier kunnen ontmoeten en bepalen wat ze voor elkaar kunnen betekenen. In 2017 wordt in de gemeente Dalfsen de eerste beursvloer georganiseerd.

5.3.3 Collectieve vrijwilligersverzekering

Vanuit de gemeente is er een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten. Op deze wijze verzekert de gemeente alle vrijwilligers in de gemeente in een keer.

5.4 Organisatie

De opdrachten die voortkomen uit het vrijwilligersbeleid worden bij voorkeur ondergebracht bij de huidige welzijnsorganisaties binnen de gemeente Dalfsen. Deze organisaties hebben ruime ervaring en expertise op het gebied van vrijwilligers en ondersteuning. Daarnaast is het belangrijk voor de aansluiting van het vrijwilligersbeleid bij de ontwikkelingen op het gebied van welzijn.



6 Prestaties

Behouden en uitbouwen van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen
In de gemeente Dalfsen is in 2020 minimaal 50% van de inwoners actief als vrijwilliger.
De inwoners van de gemeente Dalfsen zijn zich in 2020 bewust van de vrijwillige bijdrage die van ze verwacht wordt binnen de samenleving.
80% van de inwoners is in 2020 op de hoogte van de mogelijkheden wat betreft vrijwilligerswerk in de gemeente Dalfsen.
In 2020 is er een passende waardering voor vrijwilligers vanuit de gemeente Dalfsen ontwikkeld in samenspraak met de vrijwilligersmakelaar, de participatieraad en overige relevante partijen.

Speciale aandacht voor jongeren en vrijwillige inzet.
Met jongeren, voortgezet onderwijs en maatschappelijke organisaties worden afspraken gemaakt hoe vrijwillige inzet bij jongeren kan worden ingevuld.
In 2020 zijn meer jongeren uit de gemeente Dalfsen actief als vrijwilliger.

Ondersteuning voor organisaties die werken met vrijwilligers
De maatschappelijke organisaties zijn bekend met de ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van vrijwillige inzet en organisatieontwikkeling.
De maatschappelijke organisaties in de gemeente Dalfsen worden ondersteund door een scholingsaanbod passend bij de vraag van de organisaties. Het aanbod is gericht op het toekomstbestendig maken van de organisaties.
Jaarlijks wordt er een beursvloer georganiseerd door de vrijwilligersmakelaar in samenwerking met het lokale bedrijfsleven.

6.1 Hoe gaan we dit meten?

Het klanttevredenheids onderzoek Wmo en het benchmark onderzoek worden om de 2 jaar gehouden onder inwoners in de gemeente Dalfsen. De GGD voert om de vier jaar een gezondheidsmonitor uit. Uit deze onderzoeken kunnen we resultaten halen die laten zien of de volgende prestaties zijn gehaald;

- In de gemeente Dalfsen is in 2020 minimaal 50% van de inwoners actief als vrijwilliger.
- In 2020 zijn meer jongeren uit de gemeente Dalfsen actief als vrijwilliger.

De prestatie;

- De inwoners van de gemeente Dalfsen zijn zich in 2020 bewust van de vrijwillige bijdrage die van ze verwacht wordt binnen de samenleving.
- 80% van de inwoners zijn in 2020 op de hoogte van de mogelijkheden wat betreft vrijwilligerswerk in de gemeente Dalfsen.

worden gemeten door in de beleidsperiode 2X het burgerpanel te raadplegen over dit onderwerp.

De overige prestaties zijn te meten door de uitgevoerde activiteiten en projecten te monitoren.



7 Mantelzorg in de gemeente Dalfsen in 2020

Mantelzorgers in de gemeente Dalfsen worden in 2020 passend bij hun behoefte ondersteund. Dit is dé hoofdlijn in het beleid van 2016-2020 en past bij de wens vanuit de inwoners maar ook bij de veranderende samenleving die meer vraagt van mantelzorgers. Door de decentralisaties ligt er een andere opdracht voor de professionele zorg en wordt er een groter beroep gedaan op de eigen kracht van een sociaal netwerk. De professionele zorg trekt zich steeds meer terug en het zorgen voor een naaste komt steeds meer bij de mantelzorgers te liggen. Hierom is het van belang om er als samenleving voor te zorgen dat mantelzorgers ondersteuning krijgen als dat nodig is. In het onderstaande hoofdstuk wordt de visie van de gemeente Dalfsen op mantelzorg beschreven. Dit is de uitkomst van het beleid zoals in deze notitie wordt beschreven. De onderstaande onderdelen zijn een uitwerking van de uitgangspunten uit de startnotitie.

7.1 Het bereiken van mantelzorgers

In 2020 zijn de mantelzorgers beter in beeld. Om mantelzorgers de gelegenheid te geven zichzelf als mantelzorger te melden weten in 2020 mantelzorgers van zichzelf dat ze mantelzorger zijn. Vaak is de wens om alle mantelzorgers te kennen zodat er ondersteuning gegeven wordt wanneer dat nodig is. Het is echter onmogelijk is om alle mantelzorgers in beeld te hebben. Er zijn mantelzorgers die zich niet kenbaar willen maken als ze geen ondersteuning nodig hebben. De gemeente respecteert dit; met nadrukkelijk de uitnodiging om zich te melden wanneer ze wél ondersteuning nodig hebben. Wanneer er gesproken wordt over mantelzorgers is het duidelijk wat er onder een mantelzorger wordt verstaan. Ook weten de medewerkers van (semi) professionele en vrijwillige organisaties in 2020 wat mantelzorg is en herkennen dit ook bij inwoners.

In de Wmo 2015 staat mantelzorg als volgt omschreven:

“hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep”

We hanteren in de gemeente Dalfsen een brede definitie van mantelzorg. Een bestaande sociale relatie strekt verder dan alleen familie. Dit kan ook een vriend of buurvrouw zijn; zolang het maar een bestaande sociale relatie is. Hulp wordt gezien in de breedste zin van het woord; van lichamelijke verzorging tot iemand emotioneel ondersteunen. Voor de lengte en intensiteit hanteren we dat de hulp voor een naaste boven de gebruikelijke hulp uit stijgt.

“gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht”

De definities uit de Wmo 2015 zijn lang en omschreven met moeilijke begrippen. Samengevat en in begrijpbare taal komt de definitie van mantelzorg op het volgende neer:

“Mantelzorg is de zorg die wordt gegeven aan een hulpbehoevende door iemand uit zijn directe omgeving, die de gebruikelijke zorg overstijgt, direct voortkomt uit een bestaande sociale relatie en die niet vanuit een hulpverlenend beroep gegeven wordt”

7.2 Andere doelgroepen

In 2020 is er voor alle doelgroepen mantelzorgers evenveel aandacht en erkenning. Het ondersteuningsaanbod past bij de behoefte van jonge, werkende of oudere mantelzorgers. De ontspanningsactiviteiten die georganiseerd worden, zijn gevarieerd en spreken alle doelgroepen aan.

7.3 Ondersteunen

In 2020 worden mantelzorgers ondersteund waar nodig en noodzakelijk. Een mantelzorgcoach⁸ biedt ondersteuning op maat. De mantelzorgcoach werkt naast de consultants die tijdens de keukentafelgesprekken ondersteuning voor de mantelzorger aanbieden als het nodig is. Ondersteuning is er in veel vormen, praktisch, emotioneel of educatief. Belemmeringen wegnemen is ook een vorm van ondersteuning. Hiervoor bekijkt de gemeente haar eigen procedures regelmatig om te zien of daarin nog meer belemmeringen voor mantelzorgers weggenomen kunnen worden.

7.4 Positie versterken

In 2020 is de positie van mantelzorgers versterkt. De belangen van mantelzorgers worden behartigd in de gemeente Dalfsen. Mantelzorgers weten genoeg over het ziektebeeld van degene waar ze voor zorgen, worden erkend en kunnen het volhouden. Dit laatste zorgt er voor dat een mantelzorger als gelijkwaardige partner wordt gezien wanneer er samen wordt gewerkt met andere formele of informele zorg. Mantelzorgers werken daarom in 2020, wanneer wenselijk, goed samen met andere vormen van zorg.

7.5 Waardering

In 2020 voelen mantelzorgers zich gewaardeerd. Niet alleen door de gemeente maar ook door de gemeenschap en het lokale bedrijfsleven.

⁸ Voor uitleg mantelzorgcoach zie 4.3.2

8 Uitgangspunten en opdrachten

In het voorgaande hoofdstuk is geschetst hoe de gemeente Dalfsen in 2020 er uitziet wanneer het om mantelzorg gaat. Daarbij zijn een heel aantal veranderingen genoemd. Een grote verandering is het omzetten van aanbod gericht ondersteunen naar vraaggericht ondersteunen. Om deze veranderingen te realiseren worden die in dit hoofdstuk omgezet in concrete uitgangspunten en opdrachten. Daarbij zullen een mantelzorgcoach en een PR strategie een cruciale rol spelen. De PR strategie omvat in ieder geval algemene bewustwording, met een campagne en communicatiemiddelen om de inzet van de mantelzorgcoach te versterken.

8.1 Bereiken van mantelzorgers

Om mantelzorgers te bereiken moet eerst duidelijk zijn wanneer iemand mantelzorg verleent. Er zijn verschillende meningen over wanneer iemand mantelzorg verleent. In een oude definitie van mantelzorg was de voorwaarde opgenomen dat iemand langer dan drie maanden en meer dan acht uur per week zorg moest verlenen. Het voordeel van het opnemen van zo'n voorwaarde is dat dit goed werkbaar is, het is immers te meten of iemand mantelzorg is of niet. Het nadeel ervan is dat deze voorwaarde mantelzorgers uitsluit waarbij het minder gemakkelijk is om hun mantelzorg werkzaamheden in uren te vatten. Je kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan de zorg voor iemand met een psychische aandoening. Dit is wel degelijk mantelzorg, maar is moeilijk in tijd te vatten. Dit betekent dat we de bekende maar voorwaarde 'langer dan drie maanden en meer dan acht uur per week loslaten. Dat was voor velen een belangrijke voorwaarde en houvast. Vanaf 2016 werken we dus met de brede definitie van mantelzorg zoals deze in het vorige hoofdstuk omschreven is. Aan de brede definitie zit ook een nadeel. Het nadeel van "het overstijgen van gebruikelijke hulp" als voorwaarde hanteren is dat dit per situatie verschillend is.

8.1.1 PR strategie

Er wordt een PR strategie bedacht om mantelzorgers gemakkelijker te bereiken en de bewustwording te vergroten. Het vinden van mantelzorgers begint namelijk bij het herkennen van mantelzorg. Nu herkennen veel mantelzorgers zich niet in deze term en heeft het een beetje een stoffig imago. Door middel van een brede PR campagne herkennen inwoners zich eerder als mantelzorg, wordt mantelzorg uit de taboe sfeer getrokken en krijgt het een fris imago. De PR campagne zorgt ervoor dat inwoners anderen herkennen als mantelzorg. Er is ook aandacht voor de (semi) professionele organisaties in de PR campagne. Lang niet altijd weten medewerkers wat mantelzorg is of herkennen ze mantelzorgers niet. Ook verenigingen en kerken worden meegenomen, in de PR campagne om ze handvatten te geven om mantelzorgers te leren herkennen. De mantelzorgcoach inventariseert wie er mantelzorg is in de gemeente Dalfsen. Als iemand zichzelf herkent als mantelzorg, of een inwoner, een (semi) professional en vereniging of kerk iemand herkent als mantelzorg wordt dat doorgegeven aan de mantelzorgcoach. De mantelzorgcoach zet zich omgekeerd in om de bewustwording bij de verschillende partijen te vergroten. Deze bezoekt actief de verenigingen, kerken, vrijwilligersorganisaties en (semi) professionele organisaties en geeft ze handvatten om mantelzorgers te herkennen en door te verwijzen.

8.1.2 Keukentafelgesprek

Ook de Wmo consulent of consulent uit het SKT speelt een rol bij het vinden van mantelzorgers. Bij een keukentafelgesprek sluit de mantelzorg op uitnodiging aan bij het gesprek. In het gesprek wordt er nadrukkelijk gekeken hoe het met de mantelzorg gaat. Dit betekent dat er niet alleen naar de situatie van een cliënt gekeken wordt maar ook naar de situatie van de mantelzorg. Hiermee erkent de consulent de mantelzorg in zijn taken en dit geeft een stuk waardering vanuit de gemeente naar de mantelzorg.

8.1.3 Waardering

Tot slot zal de waardering voor mantelzorgers ook zorgen voor het vinden van mantelzorgers. De waardering wordt dusdanig aantrekkelijk ingericht dat mantelzorgers deze graag willen hebben. Om een mantelzorgwaardering te krijgen moeten we weten of iemand mantelzorg is. De invulling van de waardering is te vinden onder 8.6.

8.2 Andere doelgroepen

Het huidige mantelzorg beleid lijkt met name de oudere mantelzorger aan te spreken. Werkende mantelzorgers en jonge mantelzorger zijn minder goed in beeld. Daarom komt er speciale aandacht voor deze groepen.

8.2.1 Werkende mantelzorgers

De laatste jaren is het voor mantelzorger steeds lastiger om een baan met mantelzorg taken te combineren. De veranderingen op de arbeidsmarkt spelen hier een belangrijke rol in. Er is angst om ontslagen te worden als iemand in een mantelzorgsituatie zit. Een werkgever heeft tegenwoordig namelijk veel keus in zijn personeel. Dat zorgt voor een drempel om de mantelzorgsituatie met de werkgever te bespreken. De ervaring leert ook dat veel werkgevers niet bekend zijn met mantelzorg. Bijvoorbeeld: de ondernemers in Dalfsen zijn door het huidige steunpunt mantelzorg benaderd met de vraag om informatie te geven over de zware taak die werkende mantelzorgers hebben. Op die vraag was het antwoord: 'bij mij werken geen mantelzorgers' niet ongebruikelijk. Gezien de inschattingen naar de aantallen mantelzorgers is dat zeer onwaarschijnlijk. Dit pleit ervoor om de werkgevers te benaderen over mantelzorg. Als de werkgever zich bewust is van de taak die mantelzorgers naast hun werk vervullen en het belang daarvan voor de samenleving in ziet, zal dat de drempel verlagen voor mantelzorgers om in gesprek te gaan met hun werkgever over de mogelijkheden om het werk met de mantelzorg taken te combineren. Vanaf 2016 zetten we in op zoveel mogelijk organisaties en bedrijven binnen de gemeente Dalfsen met het keurmerk 'mantelzorgvriendelijke werkgever'. Dit keurmerk krijgt een bedrijf/organisatie die een mantelzorg vriendelijk personeelsbeleid heeft. De gemeente Dalfsen zelf (gemeentelijke organisatie) start hier in 2016 mee. Door meer mantelzorgvriendelijke werkgevers is het voor werkende mantelzorgers gemakkelijker om naast hun werk hun mantelzorgtaken uit te voeren.

Voor werkende mantelzorgers is het huidige aanbod van activiteiten ter ontspanning vaak niet passend omdat dit georganiseerd wordt tijdens werktijd. Ook jonge mantelzorgers uit de gemeente Dalfsen komen niet op het aanbod af. Het aanbod van collectieve activiteiten ter ontspanning voor mantelzorgers wordt daarom afgestemd op de behoefte van de jonge en werkende mantelzorgers.

8.2.2 Jonge mantelzorgers

Veel jongeren krijgen geen erkenning voor hun mantelzorg werkzaamheden, omdat mantelzorg voornamelijk als iets voor ouderen gezien wordt. Voor jonge mantelzorgers benaderen we (basis) scholen. Dat gebeurt nu ook al maar dit werpt niet genoeg vruchten af. Scholen geven aan dat ze erg veel aangeboden krijgen om lessen over te geven. Het lijkt erop dat ze mantelzorg door kinderen nog geen prioriteit geven. In combinatie met de PR campagne benadert de mantelzorgcoach de scholen, hiermee wordt de bewustwording vergroot op scholen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de werkgroep mantelzorg Dalfsen wel succesvol de scholen in de kern Dalfsen benadert met een kleurwedstrijd. Naast de scholen worden zoals eerder genoemd de verenigingen benaderd door de mantelzorgcoach. Hier zal ook speciaal aandacht zijn jonge mantelzorgers.

8.3 Ondersteunen en belemmeringen wegnemen

Mantelzorgers worden ondersteund waar nodig en noodzakelijk. Dat vraagt om maatwerk. Elke mantelzorgsituatie is anders en de behoefte van een mantelzorger verschilt. In de keukentafelgesprekken wordt de mantelzorger altijd betrokken. Er is een gesprek met alleen de mantelzorger als dat nodig is. Op deze manier wordt de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger in kaart gebracht. De consulent kan als het nodig is ondersteuning aanbieden. Bij het aanbieden van deze mogelijkheden wordt er niet alleen naar een indicatie voor de cliënt gekeken maar kan het ingezet worden als ondersteuning van de mantelzorger. Er kan gekozen uit een voorziening die we als gemeente al leveren. Als er iets anders nodig is aan ondersteuning dan kan de mantelzorgcoach dit inkopen. Uit deze manier van werken spreekt ook waardering voor de mantelzorger.

8.3.1 Belemmeringen

Als gemeente willen we de mogelijkheden onderzoeken om belemmeringen voor mantelzorgers weg te nemen, die het gemeentelijk beleid soms voor ze op werpt. Je kunt denken aan bijvoorbeeld de regels rondom vergunningen. Hierin ligt een rol voor de mantelzorgcoach. Als die in een gesprek met een mantelzorger merkt dat het gemeentelijk beleid, op wat voor manier dan ook, de uitvoering van de mantelzorgtaken belemmert, gaat de mantelzorgcoach onderzoeken of er mogelijkheden zijn om deze weg te nemen.

8.3.2 Mantelzorgcoach

De mantelzorgcoach biedt op behoefte van de mantelzorger ondersteuning aan. Daarbij kun je denken aan de welzijns- en gemaksdiensten, zorgvrijwilliger aan huis, emotionele ondersteuning zoals deelgenoten contact, educatie, advies over allerlei zaken en informatie over bijvoorbeeld wet en regelgeving of ziektebeeld. Voor de mantelzorgcoach geldt dus dat die ervoor zorgt dat de ondersteuning geboden wordt die nodig is. De mantelzorgcoach werkt naast en samen met de gemeentelijke consulenten; ze vullen elkaar aan wanneer dat nodig is.

Zoals eerder gezegd willen we van aanbodgerichte naar vraaggerichte ondersteuning voor mantelzorgers. Daarbij willen we de dingen die nu aangeboden worden en goed lopen uiteraard wel behouden en misschien uitbouwen. Een voorbeeld hiervan is het Alzheimercafé maar er zijn meer dingen die goed lopen. De mantelzorgcoach inventariseert en bepaalt waar genoeg animo voor is om het te laten voortbestaan. Dit lijkt misschien tegenstrijdig bij het vraaggericht ondersteunen, maar dat is het niet. Namelijk doordat er veel vraag naar is, lopen deze vormen van ondersteuning goed.

8.3.3 Zorgen maken over je naaste

Mantelzorgers vinden het soms lastig om van huis te gaan. Mantelzorgers maken zich namelijk vaak 24 uur per dag zorgen over degene waarvoor ze zorgen. Daarnaast ervaren mantelzorgers het als praktisch om zelf thuis te blijven. Zij weten immers het best wat hun naaste nodig heeft. Dit zorgt ook voor een stuk eenzaamheid in de uitvoering van de mantelzorgtaken. In een grootschalig onderzoek van het Centraal Plan Bureau naar mantelzorgondersteuning, komt naar voren dat een oplossing hiervoor vaak gevonden wordt in het versterken van het sociale netwerk van een mantelzorger. Hiervoor kan bijvoorbeeld een sociale netwerk coach ingezet worden. Ook blijkt uit het burgerpanel dat dit de meest natuurlijke weg is voor mantelzorgers om ondersteuning aan te vragen; 23% van de ondervraagden doet dit ondanks de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen van een (semi) professionele organisatie.

8.4 Versterken

Mantelzorgers worden versterkt op twee niveaus zowel individueel als collectief. Individueel door ze de mogelijkheid te geven scholing te krijgen over het ziektebeeld van degene waarvoor ze zorgen. Collectief doordat hun belangen behartigd worden binnen de gemeente Dalfsen. Hierin spelen onder andere de werkgroepen mantelzorg en de participatieraad een rol. Door belangenbehartiging hebben mantelzorgers een stem in het beleid en de uitvoering van de ondersteuning.

8.5 Verbinden

Mantelzorgers werken, wanneer wenselijk, samen met formele en informele zorg. Hiervoor zijn de hervormingen in de zorg een kans. We werken toe naar één ondersteuningsplan per gezin. De regisseur die de zorg coördineert behandelt de mantelzorger als een volwaardige partner naast de professionele zorg die ingezet wordt. De PR campagne en inzet van de mantelzorgcoach zorgt ervoor dat professionele zorg medewerkers de mantelzorger zien als volwaardige partner in het zorgproces. Om de rol van de mantelzorger te versterken in de samenwerking met professionele organisaties, worden hierover afspraken opgenomen bij de zorginkoop of subsidiering.

8.6 Waardering

Mantelzorgers moeten zich gewaardeerd voelen. Tot 2014 ontvingen de mantelzorgers een mantelzorg compliment in de vorm van een geldbedrag. Uit de avonden van de participatieraad komt naar voren dat sommige mantelzorgers dit ervaren hebben als de enige vorm van ondersteuning die ze kregen. Daarnaast zijn er mantelzorgers die niet in aanmerking kwamen voor deze waardering en die hebben dit als erg onprettig ervaren. Vanaf 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor een blijk van waardering. Het doel is dat de mantelzorger zich gewaardeerd voelt. Dit wordt vaak als hetzelfde

gezien. Waardering is echter iets anders dan de ondersteuning van mantelzorgers. Er wordt daarom onderscheid gemaakt tussen de ondersteuning en de waardering van mantelzorgers. De mantelzorgers die geen ondersteuning krijgen worden wel gewaardeerd.

De mantelzorgcoach betreft de plaatselijke ondernemers in de gemeente Dalfsen bij de waardering voor mantelzorgers. Het doel is om een pakket aan te kunnen bieden aan mantelzorgers, gesponsord door de plaatselijke ondernemers. In dit pakketje vindt een mantelzorger verschillende dingen. Je kunt denken aan een kopje koffie met taart bij een café, boodschappen bezorgservice bij de supermarkt, kortingsbon voor kleding of een knipbeurt bij een kapsalon. Als gemeente doen we een bon die te besteden is bij de Dalfser ondernemers in het pakket zodat mantelzorgers ook een bedrag hebben om vrij te besteden. Niet elke ondernemer zal in 2016 meteen mee willen of kunnen doen. Daarom vullen we als gemeente het pakket elk jaar aan zodat het minimaal een waarde van €70,- vertegenwoordigt.

Naar aanleiding van de raadscommissie vergadering op 12 oktober 2015 waren er veel opmerkingen en twijfels vanuit de gemeenteraad bij het voorstel om het mantelzorgcompliment in te laten vullen door het lokale bedrijfsleven aangevuld door de gemeente. Vanuit de raad kwam de stelling dat het mantelzorgcompliment in eerste instantie de verantwoordelijkheid is van de gemeente en dat er aan dit compliment een geldbedrag gekoppeld moet worden. Vanuit de vergadering kwam het verzoek om te komen tot een nieuw voorstel voor het mantelzorgcompliment.

Het voorstel vanuit het college is om dit zorgvuldig te doen, immers het huidige voorstel is niet zomaar tot stand gekomen, maar komt voort uit het beleidsvormingsproces waarin diverse groepen inwoners zijn bevestigd over onder andere dit onderwerp. We snappen dat er andere geluiden leven en we willen daarom in april 2016 komen met een nieuw voorstel waarin de signalen vanuit de raad worden meegenomen en waarin centraal staat dat we zo goed mogelijk tegemoet willen komen aan ieders wensen.

8.6.1 2015

Ook voor 2015 zijn we als gemeente wettelijk verplicht een blijk van waardering te geven. Vanaf 2016 wordt er toe gewerkt naar een nieuwe manier van waarderen zoals hierboven omschreven. In 2015 kan dit nog niet. Daarom wordt er in 2015 een VVV bon uitgereikt van €70,- .

Vanuit de raadscommissie vergadering werd aangegeven dat VVV bonnen als vorm voor het mantelzorgcompliment 2015 minder geschikt zijn. VVV bonnen zijn soms moeilijk te verzilveren en daarom zou het storten van een geldbedrag beter zijn.

Toch willen we als college ons houden aan het voorstel om voor 2015 het mantelzorgcompliment in de vorm van een VVV bon te doen. Dit zorgt ervoor dat we een fysiek compliment/cadeau kunnen geven aan de mantelzorgers en ze bedanken voor hun inzet en inspanningen. We vinden het jammer om een geldbedrag over te maken, omdat dit erg onpersoonlijk is. De overhandiging van het compliment is een kans voor onder andere de werkgroepen mantelzorg om hun rol te pakken en hun achterban te bedanken voor hun inzet. Daarnaast zorg persoonlijke overhandiging voor een fysiek contactmoment met een mantelzorger. Omdat het compliment bedoeld is om als gemeente je waardering te laten zien, is dit hét moment om mantelzorgers persoonlijk te bedanken. Wanneer er geld wordt over gemaakt is dit niet mogelijk.

We hebben wat onderzoek verricht naar de verzilvering van VVV bonnen en het blijkt dat deze bij veel bedrijven in de gemeente Dalfsen, in de regio, maar ook op internet in te zetten zijn.

Bij de uitvoering zullen we rekening houden met kleine coupures (€10) wat betreft VVV bonnen, zodat de praktische besteedbaarheid beter wordt.

Het geld dat beschikbaar is voor het mantelzorgcompliment (€61.000) wordt volledig besteed aan de waardering van mantelzorgers. Hierom is er een bandbreedte aangebracht in het compliment. Voor 2015 wordt het bedrag van € 70 als uitgangspunt genomen voor het mantelzorgcompliment. Wanneer er blijkt dat er minder mantelzorgers zich melden dan het budget toelaat, dan willen we het bedrag voor het mantelzorgcompliment aanpassen tot een maximum van € 200.

8.7 Organisatie

Tot 2016 kochten we als gemeente een aanbod in voor de mantelzorgers in de gemeente Dalfsen. Dit deden we door het steunpunt mantelzorg van Carinova te subsidiëren. Daarnaast verstrekten we een subsidie aan de Stichting Vrijwillige Thuiszorg voor de inzet van zorgvrijwilligers. Vanaf 2017 gaan we vraaggericht werken en stoppen we met het vooraf inkopen van aanbod. In plaats van hiervan wordt er een mantelzorgcoach aangenomen. De mantelzorgcoach koopt de ondersteuning voor mantelzorgers in die nodig is naast de ondersteuning die de gemeentelijke consulenten aan kunnen bieden. Dit is gebaseerd op de ondersteuningsvraag die mantelzorgers hebben. Deze manier van

ondersteunen past bij de manier van werken van de gemeente Dalfsen en de wens vanuit de inwoners. Dit bleek ook uit het burgerpanel. Slechts 22% van de ondervraagden weet waar ze naar toe kunnen met vragen over mantelzorg en 2% wordt ondersteund door de organisaties die we als gemeente subsidiëren.

9. Prestaties en meten

9.1 Prestaties

Bereiken van mantelzorgers

In 2020 hebben we als gemeente meer dan 800 mantelzorgers in beeld. (in 2014 waren er bij de SVB 666 mensen die een mantelzorgcompliment hebben aangevraagd uit de gemeente Dalfsen.)

Inwoners van de gemeente Dalfsen weten in 2020 wat mantelzorg is

Binnen organisaties, verenigingen, kerken en bedrijfsleven in de gemeente Dalfsen weten de medewerkers of leden wat mantelzorg is

Verenigingen en kerken hebben mantelzorg opgenomen in hun beleid

Andere doelgroepen

Jonge mantelzorgers en werkende mantelzorgers worden passend bij hun behoefte ondersteund

In 2020 heeft 5% van de bedrijven in de gemeente Dalfsen het keurmerk 'mantelzorgvriendelijke werkgever', waaronder de gemeente Dalfsen zelf. De gemeente heeft dit keurmerk eind 2016.

Ondersteunen en belemmeringen wegnemen

In elk keukentafelgesprek wordt gekeken of en hoe de mantelzorger ondersteund moet worden

In de gemeente Dalfsen wordt 60% van de inwoners die zich inzet als mantelzorger ondersteund waar nodig.

In de gemeente Dalfsen is er bij 10% van de mantelzorgers sprake van een vermindering van belemmeringen in hun zorgtaak.

Versterken

De positie van mantelzorgers is versterkt.

Mantelzorgers zijn toegerust om als volwaardige partner mee te praten over de zorg voor zijn/haar naaste.

De belangen van mantelzorgers worden actief behartigd.

Verbinden

In 2017 is via de zorginkoop of subsidiering de afspraak gemaakt dat zorgpartijen de mantelzorger als volwaardig partner mee neemt in het zorgproces.

De regisseur van een gezin neemt de mantelzorger altijd mee als volwaardige partner in het zorgproces.

Waardering

Nader in te vullen

9.2 Hoe gaan we dit meten?

Het klanttevredenheidsonderzoek en de benchmark worden om de twee jaar gehouden onder inwoners in de gemeente Dalfsen en de GGD voert om de vier jaar een gezondheidsmonitor uit. Uit deze onderzoeken kunnen we resultaten halen die laten zien of de volgende prestaties zijn gehaald:

- In elk keukentafelgesprek wordt gekeken of en hoe de mantelzorger ondersteund moet worden;
- 60% van de mantelzorgers wordt ondersteund waar nodig;
- 10% van de mantelzorgers loopt tegen minder belemmeringen aan;
- de regisseur van een casus neemt de mantelzorger altijd mee als volwaardige partner in het zorgproces;

De prestaties:

- Inwoners van de gemeente Dalfsen weten in 2020 wat mantelzorg is;
- jonge mantelzorgers en werkende mantelzorgers worden passend bij hun behoefte ondersteund;
- de positie van mantelzorgers is versterkt;
- mantelzorgers zijn toegerust om als volwaardige partner mee te praten over de zorg voor zijn/haar naaste.

Deze prestaties worden gemeten door in de beleidsperiode 2X het burgerpanel te raadplegen over dit onderwerp.

De overige prestaties zijn te meten door de uitgevoerde activiteiten en projecten te monitoren.



10. Financieel kader

Vrijwilligers

Zoals aangegeven in de startnotitie en in het raadsvoorstel is er voor de ambities die zijn uitgesproken aanvullend budget nodig om het vrijwilligersbeleid uit te voeren.

Het huidige beleid wordt uitgevoerd met een budget van € 35.000, waarvan € 15.000 in 2015 verdwenen is door het wegvallen van de rijksbijdrage maatschappelijke stages.

In de voorjaarsnota 2015 is er een reservering gedaan voor extra structureel budget voor vrijwilligerswerk en mantelzorg van € 80.000. van dit bedrag wordt € 55.000 ingezet voor de uitvoering van de geformuleerde ambities op het gebied van vrijwilligers. De gevraagde investering wordt besteed aan de volgende prestaties;

Behouden en uitbouwen van het aantal vrijwilligers in de gemeente Dalfsen

Inzet € 40.000

Speciale aandacht voor jongeren en vrijwillige inzet.

Inzet € 15.000

Ondersteuning voor organisaties die werken met vrijwilligers

Inzet € 20.000

Totaal budget € 75.000 per jaar

Mantelzorg

Het huidige budget voor de uitvoering van de ondersteuning van mantelzorg bestaat uit de subsidie die gaat richting de organisaties die hier een actieve rol in spelen. Stichting vrijwillige thuiszorg krijgt een subsidie van € 55.000 structureel per jaar en Carinova € 60.000 per jaar.

Vanaf 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het mantelzorg compliment vanuit de decentralisatie ontwikkeling. De gemeente Dalfsen krijgt voor deze taak per 2015 een bedrag van € 61.000. Daarnaast is er in de voorjaarsnota 2015 een reservering gedaan voor een extra structureel budget voor vrijwilligers en mantelzorg. Van dit budget wordt € 25.000 ingezet voor mantelzorg.

Het totale budget voor de ondersteuning en waardering van mantelzorg komt hiermee op een bedrag van € 201.000. Dit budget wordt ingezet voor de volgende prestaties;

Ondersteuning

De prestaties op het gebied van vinden van mantelzorgers, andere doelgroepen, ondersteunen, versterken en verbinden hebben we gebundeld. De mantelzorgcoach speelt in op vragen uit het veld, ondersteuning en zorg inkopen waar nodig.

Inzet € 140.000

Waardering

De inzet voor de waardering van de mantelzorgers is het bedrag dat we als gemeente Dalfsen krijgen voor het mantelzorgcompliment. De organisatie van het compliment wordt (deels) gefinancierd vanuit dit budget.

Inzet € 61.000

Totaal budget € 201.000 per jaar

Bijlagen

- i. Startnotitie vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016-2020
- ii. Vrijwillig Dalfsen – uitkomsten raadpleging Burgerpanel
- iii. Verslag jongerengesprekken november 2014
- iv. Advies participatieraad over vrijwilligers en mantelzorgbeleid