

Steunpuntenpeiling

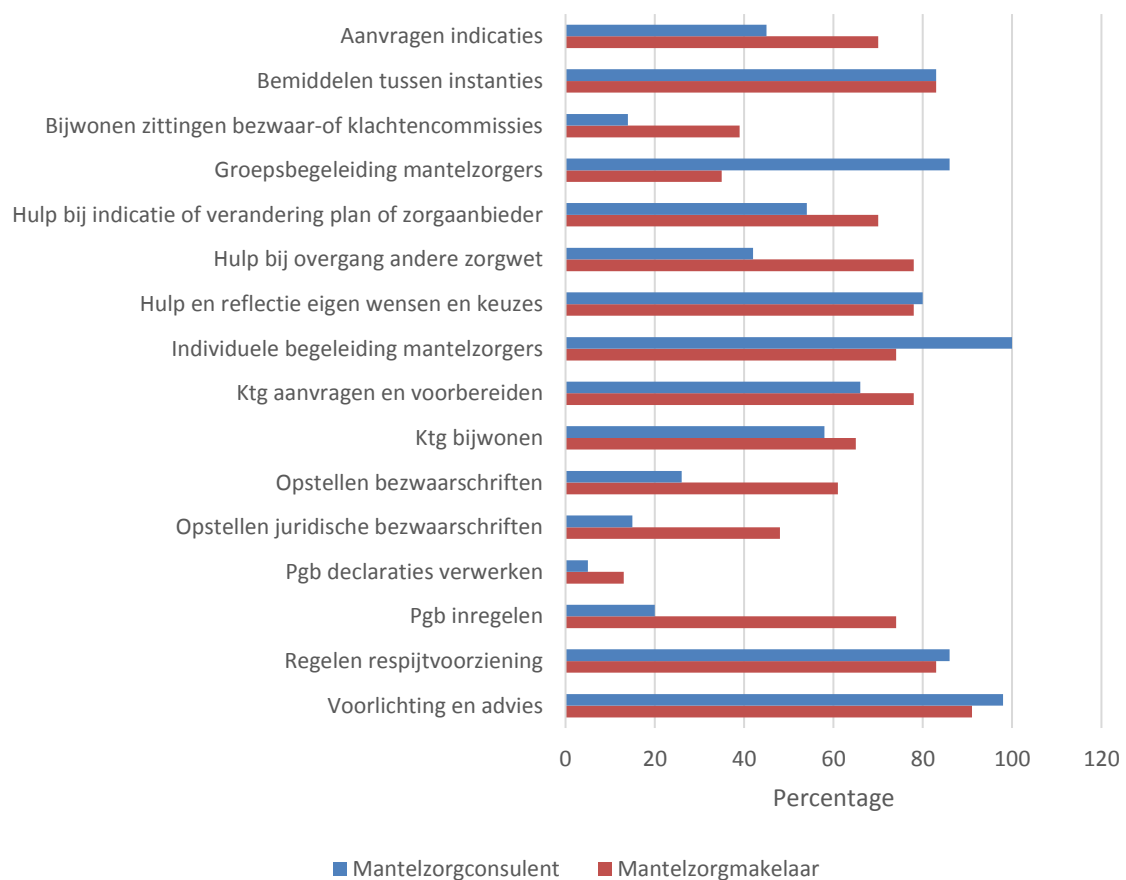
Regeltaken en onafhankelijke cliëntondersteuning Januari 2019

In hoeverre kunnen mantelzorgers terecht bij mantelzorgconsulenten en mantelzorgmakelaars voor het overnemen van regeltaken? Wat zijn de verschillen tussen deze functies? Met deze Steunpuntenpeiling heeft MantelzorgNL geprobeerd antwoord te krijgen op deze vraag. Ook zijn een aantal vragen over onafhankelijke cliëntondersteuning (oco) gesteld, met het oog op de plaats van oco binnen het regeerakkoord en het programma Langer Thuis van VWS. Van de 295 uitgenodigde lidorganisaties hebben 93 de vragenlijst ingevuld, hetgeen een respons van 32% geeft.

Onderscheid taken mantelzorgmakelaar en mantelzorgconsulent

Aan de respondenten is gevraagd of er in de organisaties een of meerdere mantelzorgconsulenten actief waren. Bij 65 respondenten bleek dit inderdaad het geval. Dezelfde vraag is ook gesteld over de mantelzorgmakelaar. Daarop konden 23 respondenten bevestigend antwoorden; 17 mantelzorgmakelaars in dienst van een organisatie en 6 zzp mantelzorgmakelaars. Dat levert de volgende grafiek op.

Taken mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar

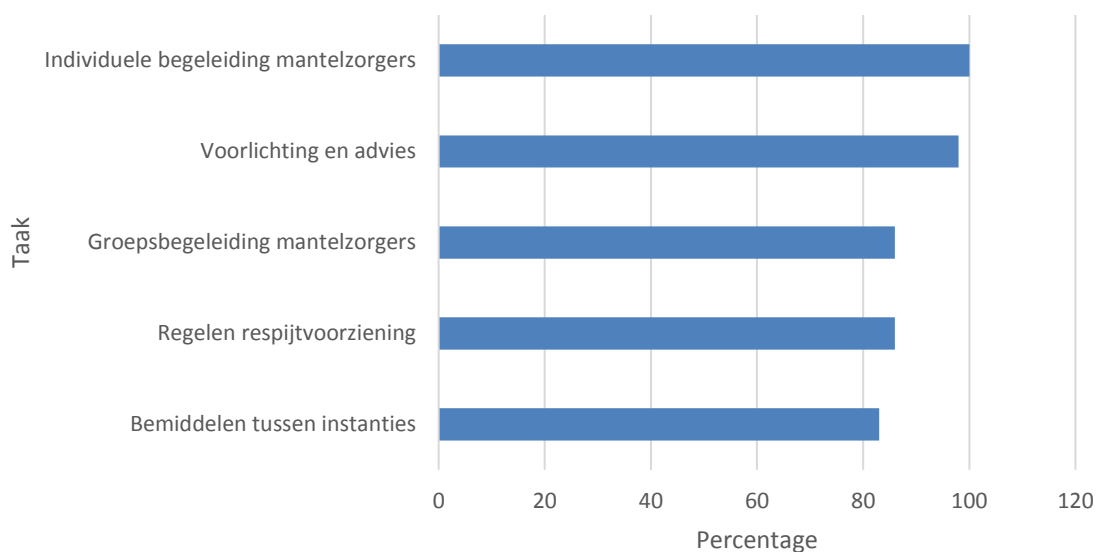


In voorgaande figuur is te zien dat er veel overlap is tussen de functies die mantelzorgconsulenten en mantelzorgmakelaars uitvoeren. Bij alle taken geven zowel consulenten als makelaars aan dat ze deze taken uitvoeren. Echter, in percentages zijn wel duidelijk verschillen te zien. De grootste verschillen zijn te vinden in de taken: groepsbegeleiding mantelzorgers, het opstellen van (juridische) bezwaarschriften en klachtenbrieven, pgb inregelen en verwerken declaraties pgb en hulp bij de overgang naar een andere zorgwet.

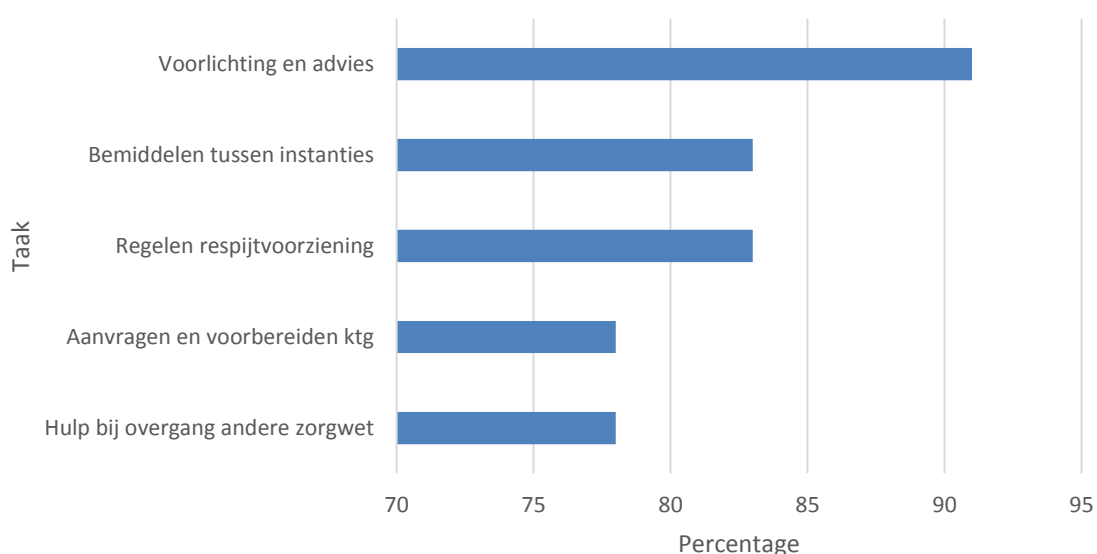
Meest uitgevoerde taken

De taken die het meest worden uitgevoerd door de mantelzorgconsulent zijn:

Top 5 meest uitgevoerde taken mantelzorgconsulent



Top 5 meest uitgevoerde taken mantelzorgmakelaar



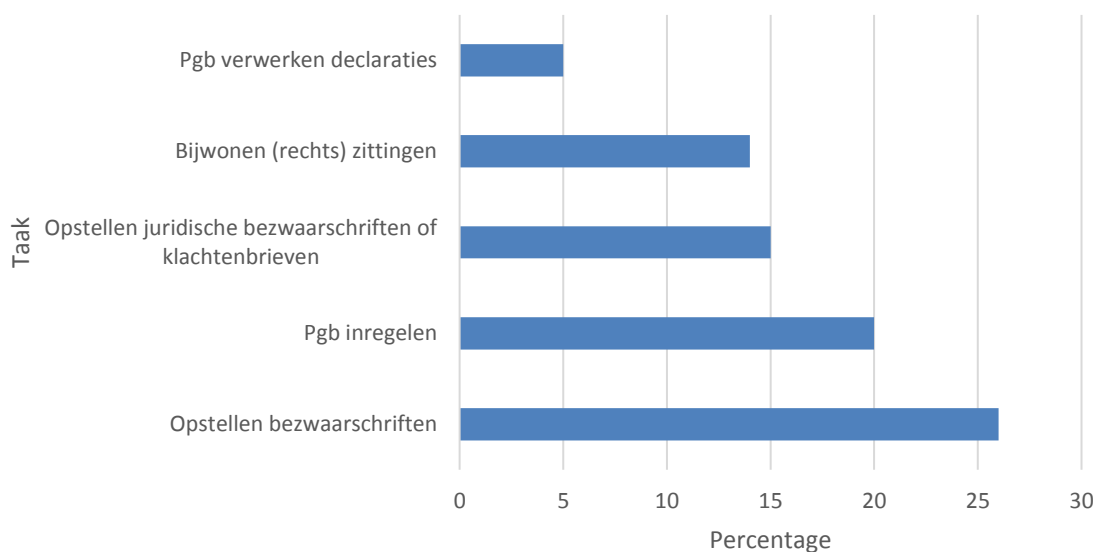
Bij beide beroepsgroepen staan zowel de taken voorlichting en advies en bemiddelen tussen instanties in de top 5 van taken die worden uitgevoerd.

Echter, bovenstaand tabel zegt iets over of de taken worden uitgevoerd, niet over de tijdsinvestering per taak. Ook zijn de aantallen klein en moet men voorzichtig zijn met het trekken van al te harde conclusies uit de resultaten.

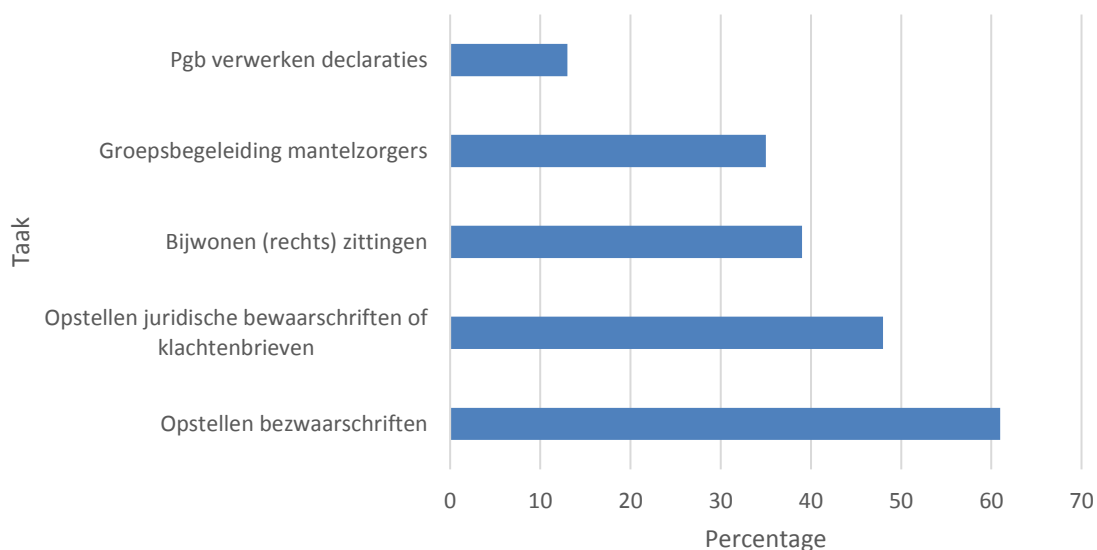
Minst uitgevoerde taken

Kijken we naar de taken die het minst worden uitgevoerd, dan ontstaat het volgende beeld.

Top 5 minst uitgevoerde taken mantelzorgconsulent



Top 5 minst uitgevoerde taken mantelzorgmakelaar



Ook hier is weer overlap in welke taken het minst worden uitgevoerd door de zowel de mantelzorgconsulent als de mantelzorgmakelaar, te weten: verwerken declaraties pgb, het bijwonen van (rechts) zittingen en het opstellen van (juridische) bezwaarschriften of klachtenbrieven.

Dubbele pet

In de toelichting die respondenten konden geven op de verschillen tussen mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar bleek dat ruim een op de drie antwoorden aangaf dat er volgens hen in de praktijk weinig verschil bestaat tussen beide functies. Een aantal mantelzorgconsulenten gaf ook aan werkzaam te zijn als consulent maar dat zij of een collega ook de opleiding tot mantelzorgmakelaar heeft gevolgd. Mogelijk om goed op de hoogte te zijn van de wet- en regelgeving in de zorg, zonder de intentie te hebben van functie te willen veranderen

Enkele citaten naar aanleiding van de verschillen tussen mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar

Als mantelzorgconsulent ga ik volgend jaar de opleiding tot mantelzorgmakelaar volgen. Om zo de mantelzorgers op alle vlakken zo goed mogelijk te kunnen bijstaan

Ik vraag me af of er überhaupt binnen onze organisatie verschil in zit

Mantelzorgmakelaars worden door consulenten en vrijwilligerscoördinatoren ingeroepen voor de zoek- en regeltaken.

Mantelzorgmakelaar is commercieel, meer gericht op het overnemen van regeltaken. Consulent naast advies ook gericht op emotionele steun.

Doorverwijzing naar externe mantelzorgmakelaar of casemanager dementie

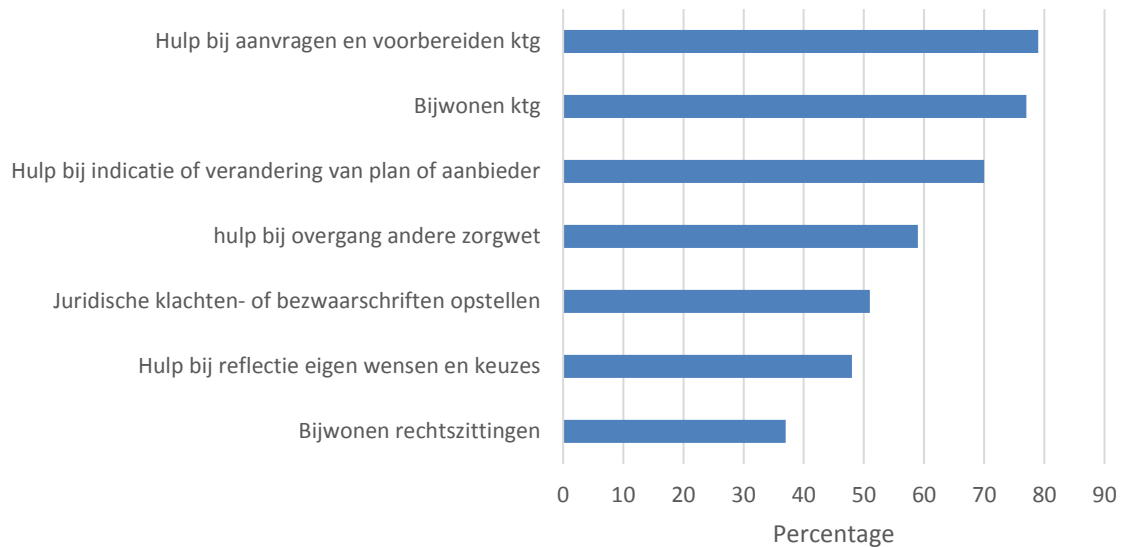
Op de vraag of er wel wordt doorverwezen naar een externe mantelzorgmakelaar, geeft een minderheid van 34% aan dat niet te doen. Ruim 11% is zelf mantelzorgmakelaar en de overigen verwijzen door direct door naar een mantelzorgmakelaar, of indirect door naar de zorgverzekeraar of gemeente voor ondersteuning van een mantelzorgmakelaar.

Ook in zorgsituaties waarin dementie een rol speelt wordt veel doorverwezen, maar dan naar de casemanager dementie (71%). Ook geeft 19% aan dat de casemanager dementie vaak al in beeld is als de mantelzorger bij hen komt voor ondersteuning. De overigen verwijzen of incidenteel (7%) of niet (3%) door naar de casemanager dementie, bijvoorbeeld omdat er nog geen officiële diagnose is.

Onafhankelijke clientondersteuning

Naast de mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar kan ook de onafhankelijke clientondersteuner (oco) de mantelzorger bijstaan. De wijze waarop oco wordt vormgegeven, is echter per gemeente anders. Aangezien binnen het programma Langer Thuis van VWS aandacht is voor onafhankelijke clientondersteuning, hebben wij de vraag gesteld of lidorganisaties ook mantelzorgers doorverwijzen naar oco. Dat blijkt bij 85% van de respondenten inderdaad het geval en wel voor de volgende taken:

Reden doorverwijzen oco



Hieruit blijkt dat met name voor het aanvragen, voorbereiden en bijwonen van het keukentafelgesprek de hulp van oco wordt ingeroepen. Ook hulp bij indicatie of overgang naar andere zorgwet (Wlz) is een taak waarvoor de oco wordt gevraagd de mantelzorger te ondersteunen. MEE is de organisatie naar wie 72% van de respondenten de mantelzorgers kunnen verwijzen voor oco.

De kleine groep respondenten die zegt niet door te verwijzen naar oco, geeft bijna iedereen aan dat verwijzen geen meerwaarde heeft en zij zelf de taken van oco kunnen oppakken. Ook is een kwart van de respondenten die de moeite heeft genomen toelichting te geven over oco, kritisch over de kwaliteit en effectiviteit van oco.

Enkele citaten over onafhankelijke clientondersteuning

De wachtlijsten zijn lang en er is een sterke wisseling van personeel waardoor we niet meer weten wat de kwaliteit van oco is. De belangen van de mantelzorger worden niet altijd meegenomen in de ondersteuningsvraag

Er zijn inderdaad een aantal onafhankelijke clientondersteuners. Wat ons opvalt is dat zij naar ons verwijzen voor dat soort werk. En niet omgekeerd.

Er is in onze gemeente weinig directe vraag naar oco. Tevens is er verwarring over de naam en definitie van oco die MEE hanteert en de mantelzorgconsulent en ouderenadviseur.

Steunpuntenpeiling

De Steunpuntenpeiling is een peiling onder de lidorganisaties van MantelzorgNL. Met deze peiling wil MantelzorgNL signalen, meningen en tips ophalen bij haar lidorganisaties, teneinde deze te gebruiken in haar lobbywerkzaamheden aan politiek en beleidsmakers. Vrijwel alle 302 lidorganisaties zijn werkzaam in de ondersteuning informele zorg. Samen staan we sterk voor informele zorg.