

**Zorggerelateerd vrijwilligerswerk- en  
mantelzorgbeleid**

**Rekenkameronderzoek  
Gemeente Olst-Wijhe**

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
1.1	Vraagstelling.....	1
1.2	Onderzoeksopzet.....	1
2	Conclusies en aanbevelingen .....	3
2.1	Effectiviteit beleid .....	3
2.2	Beleid en kaderstelling.....	4
2.3	Uitvoering.....	5
2.4	Resultaten.....	6
2.4.1	Vrijwilligerswerk .....	6
2.4.2	Mantelzorg .....	7
2.5	Bestuurlijk proces .....	8
3	Het werkveld .....	10
3.1	Partners .....	10
3.2	Werkveld.....	10
3.3	Overlap in ondersteuning.....	13
3.4	Hiaten in ondersteuning.....	14
3.5	Samenwerking.....	15
4	Feitenrapportage.....	17
4.1	Beleid en kaderstelling.....	17
4.2	Uitvoering.....	20
4.3	Resultaten/evaluatie van inhoudelijk beleid .....	22
4.3.1	Outcome.....	22
4.3.2	Output vrijwilligerswerkbeleid .....	24
4.3.3	Output mantelzorgbeleid.....	27
4.3.4	Input .....	32
4.4	Evaluatie bestuurlijk proces.....	32
5	Bestuurlijke reactie .....	35
6.	Bijlage: Bronnenlijst.....	36

## 1 Inleiding

De Rekenkamercommissie Olst-Wijhe heeft MOVISIE<sup>1</sup> gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de effectiviteit van het zorggerelateerd vrijwilligers- en mantelzorgbeleid. In dit rapport staan de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uitgewerkt. In oktober 2004 is de eerste nota vrijwilligersbeleid van de gemeente Olst-Wijhe vastgesteld. Deze nota is in 2007 geëvalueerd en aan de hand van de evaluatie zijn speerpunten voor de periode 2007-2010 geformuleerd. Dit omvat het totale vrijwilligerswerkbeleid, m.a.w.: zorggerelateerd en niet zorggerelateerd vrijwilligerswerkbeleid. Voor de ondersteuning van mantelzorg is in juni 2007 de Notitie mantelzorgondersteuning binnen de Wmo in de gemeente Olst-Wijhe 2007- januari 2009 vastgesteld. In maart 2010 is deze nota geëvalueerd en zijn speerpunten voor het beleid 2011 e.v. geformuleerd. Naast dit rekenkameronderzoek heeft er ook een tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers en de monitor vrijwilligerswerk plaatsgevonden. De uitkomsten van deze onderzoeken vormen de input voor het nieuw te formuleren beleid voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers vanaf 2012.

### 1.1 Vraagstelling

De centrale vraagstelling van het Rekenkameronderzoek luidt:

*In hoeverre is het zorggerelateerde deel van het vrijwilligersbeleid (inclusief de mantelzorg) effectief?*

Deze hoofdvraag is beantwoord door middel van de volgende deelvragen:

- Welke doelstelling is geformuleerd voor het zorggerelateerde vrijwilligers- en mantelzorgbeleid?
- Welke partners zijn betrokken bij het zorggerelateerde vrijwilligers- en mantelzorgbeleid en wat is hun werkveld?
- Wat is het oordeel van de partners en andere betrokkenen over de effectiviteit van het zorggerelateerde vrijwilligers- en mantelzorgbeleid?
- Welke inzichten biedt het klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers en de vrijwilligersmonitor in de effectiviteit van het zorggerelateerde vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid?
- Op welke wijze stuurt de gemeente op de samenhang en werkzaamheden van de betrokken partners?

De onderzoeksperiode loopt vanaf 2004 tot en met juni 2011.

### 1.2 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is in twee fasen uitgevoerd. In de eerste verkennende fase is er een quickscan gedaan om een algemeen beeld te verkrijgen van het werkveld. Het beleid is bestudeerd en er zijn twee interviews afgenomen met mensen die een goed zicht hebben op het vrijwilligers- en mantelzorgveld en de ondersteuners. Dit zijn Leontine Maas, Coördinator van de vakgroep Maatschappelijke Ontwikkelingen en Karin Köster, Vrijwilligersconsulent van het Kulturhus. De belangrijkste bevindingen uit de quickscan zijn in dit rapport opgenomen, waaronder in hoofdstuk 3.

---

<sup>1</sup> Auteurs van de rapportage: Ilse de Bruijn en Vanessa Zondag

In de verdiepende fase zijn de overige relevante documenten onderzocht en zijn er aanvullende interviews afgenomen bij:

- de vier fractiewoordvoerders: Mevrouw Boomars (CDA), Mevrouw Hulleman (Gemeentebelangen), de heer Kronieger (VVD) en mevrouw Poppenk (PvdA);
- de wethouder: mevrouw Otterloo;
- de uitvoerder Stichting Vrijwillige Thuiszorg (SVTO): mevrouw Spoolder, consulent
- de uitvoerder Stichting Welzijn Ouderen (SWO): mevrouw Trommel, directeur
- de uitvoerder Dimence; mevrouw Van Engelen, medewerker

Voor de toetsing van de centrale vraagstelling en de daaraan gekoppelde deelvragen heeft MOVISIE een normenkader opgesteld waarmee de informatie is vergeleken. In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen gepresenteerd. In hoofdstuk 3 vindt u een schets van de partners die zijn betrokken bij het zorggerelateerd vrijwilligerswerk en mantelzorgbeleid en hun werkveld. In hoofdstuk 4 vindt u de feitenrapportage waarin het normenkader puntsgewijs is uitgewerkt. In de bijlage treft u een overzicht aan van de bronnen die geraadpleegd zijn.

## 2 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies uit het onderzoek vermeld. Hierbij wordt eerst de centrale onderzoeksvraag beantwoord (paragraaf 2.1). Vervolgens worden de onderdelen van het normenkader behandeld op basis waarvan de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag heeft plaatsgevonden, namelijk 'beleid en kaderstelling', 'uitvoering', 'resultaten' en 'evaluatie bestuurlijk proces' (paragrafen 2.2. tot en met 2.5). Op basis van deze conclusies zijn aanbevelingen geformuleerd waarmee de effectiviteit van het beleid verder vergroot kan worden. De onderbouwing van deze conclusies en aanbevelingen vindt u in de feitenrapportage die in hoofdstuk 4 is opgenomen.

### 2.1 Effectiviteit beleid

Kijkende naar de effectiviteit van het beleid kunnen we concluderen dat het zorggerelateerd vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid tot op heden grotendeels effectief is. Het merendeel van de gewenste resultaten zijn behaald, het beleid en kaderstelling is voldoende vormgegeven en het beleid is zoals is vastgesteld uitgevoerd. Deze punten worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

De gemeente heeft, zoals als doelstelling was voorgenomen, een adequate ondersteuningsinfrastructuur voor haar vrijwilligers en mantelzorgers opgebouwd. Hiervoor onderhoudt de gemeente met vier partners een subsidierelatie, namelijk met Stichting Kulturhus, Stichting Vrijwillige Thuiszorg (SVTO), Stichting Welzijn Ouderen (SWO) en Dimence. In de praktijk zijn er in de ondersteuning ook diverse andere uitvoerende partijen actief. Deze partijen en hun werkveld worden in hoofdstuk 3 nader uitgewerkt. De overlapping in de ondersteuning is gering. Qua vrijwilligers ondersteunen de meeste organisaties enkel de vrijwilligers die aan hun eigen organisatie zijn verbonden. Alleen Stichting Kulturhus ondersteunt het vrijwilligersveld breed en ondersteunt concreet vrijwilligersorganisaties. De meeste overlapping vindt plaats op het terrein van mantelzorgondersteuning. De verschillende organisaties ondersteunen veelal alleen de mantelzorgers van de zorgvragers die specifiek van hun activiteiten gebruik maken. SVTO is de enige partij die de brede ondersteunende rol ten aanzien van mantelzorgers vervult. SVTO en het Kulturhus werken beiden sector- en doelgroep overstijgend en bieden hun ondersteuning aan vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers aan, ongeacht waar deze vrijwilligers werkzaam zijn of waar mantelzorgers met naasten komen.

De gemeente stuurt op samenhang en werkzaamheden van betrokken partners door prestatieafspraken te maken in subsidiebeschikkingen en budgetovereenkomsten. Ook wordt onderlinge samenwerking gestimuleerd door het als randvoorwaarde te stellen en worden er werkafspraken gemaakt over de scheidslijn in werkzaamheden tussen de partijen.

Het merendeel van de uitvoerders, de vrijwilligers(organisaties), de mantelzorgers zelf en de ambtelijke organisatie tonen zich tevreden over de aangeboden ondersteuning. In vergelijking met de vrijwilligersmonitor 2004 en 2007 is het aantal organisaties dat tevreden is over het beleid en de werkwijze van de gemeente aanzienlijk gestegen. Ook mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de ontvangen ondersteuning. Ten aanzien van het vrijwilligerswerk moet worden opgemerkt dat dit geldt voor het vrijwilligerswerk breed en dus niet specifiek voor het zorggerelateerd vrijwilligerswerk. De vrijwilligersmonitor maakt namelijk geen onderscheid tussen zorggerelateerd en breed vrijwilligerswerk. Ten tijde van dit onderzoek was het rapport van de

vrijwilligersmonitor in 2011 nog niet voorhanden. Alleen de tellingen van de vrijwilligersmonitor zijn meegenomen in het onderzoek, waarbij geen kruisverbanden tussen sectoren zijn gemaakt.

De fractiewoordvoerders toonden zich in het groepsinterview minder tevreden over de aangeboden ondersteuning. Zij vinden het beleid niet effectief. In het gesprek met de fractiewoordvoerders is gebleken dat de grootste vraagtekens over de effectiviteit van het beleid gebaseerd zijn op de ondoorzichtigheid rondom eindresultaten van de uitvoerder SWO in combinatie met het project 'Makelen en schakelen' van SWO (zie ook eind paragraaf 2.4.2.) In dit onderzoek is echter het brede kader van het zorggerelateerd vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid onderzocht. Vanuit dit brede kader redenerend is het beleid grotendeels effectief. Er is wel sprake van enkele hiaten en overlap in het ondersteuningsaanbod. Maar de hiaten en overlap zijn niet zo groot dat daarmee de effectiviteit van het beleid in het totaal wordt ondermijnd. Het zijn meer punten van aandacht in de doorontwikkeling van het beleid.

De aanbevelingen om de effectiviteit van het beleid te vergroten worden onderstaand per onderdeel van het normenkader weergegeven.

## **2.2 Beleid en kaderstelling**

Het beleid en kaderstelling in de gemeente is, redenerend vanuit de situatie in 2007, voldoende vormgegeven. Wat ontbreekt, is een duidelijke visie op vrijwilligerswerk én mantelzorg. In de nota's is wel een eerste aanzet van visie op het vrijwilligerswerk en mantelzorg terug te vinden maar deze visie is niet in outcome termen geformuleerd en niet afgestemd op lokale ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld geringe jongerenparticipatie. Ook is in het vrijwilligerswerkbeleid geen nader onderscheid gemaakt in vrijwilligerswerk breed of zorggerelateerd vrijwilligerswerk terwijl de focus in de praktijk wel zorggerelateerd is.

### Aanbeveling:

- *Stel een nieuwe beleidsnota vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid op waarin de visie wordt afgestemd op lokale maatschappelijke ontwikkelingen en in outcome termen wordt geformuleerd. Zoek daarbij aansluiting bij de visie verwoord in de beleidsnota Wmo. (korte termijn actie)*
- *Besteed in deze nieuwe nota specifiek aandacht aan de zorgvrijwilligers gezien de focus op zorggerelateerd vrijwilligerswerk. (korte termijn actie)*

De integraliteit van het beleid is voor verbetering vatbaar. Dwarsverbanden naar andere beleidsterreinen worden nauwelijks gemaakt en het is niet inzichtelijk wat andere beleidsterreinen bijdragen aan het zorggerelateerd vrijwilligerswerkbeleid. In de deskresearch is niet duidelijk geworden in hoeverre andere beleidsafdelingen betrokken zijn geweest bij het vormgeven van het vrijwilligersbeleid. Voor het mantelzorgbeleid worden de dwarsverbanden wel benoemd. Bij het mantelzorgbeleid behoort een uitvoeringsprogramma waarin wordt vermeld welke vakgroepen (en welke meewerker van de vakgroep) de benoemde doelstellingen/actiepunten oppakt. Ook de mate waarin het beleid interactief is vormgegeven, kan worden verbeterd. Alleen het vrijwilligerswerkbeleid is interactief, met het vrijwilligersveld, vormgegeven. Het mantelzorgbeleid niet. (Het raadplegen van een Wmo-adviesraad is bijvoorbeeld een zeer beperkte manier van het beleid interactief vorm te geven). Ook is het goed om naast het verrichten van onderzoek aanvullend in gesprek te gaan met vrijwilligers en mantelzorgers. Op deze manier kan de middels

onderzoek ingewonnen informatie in gesprek met het vrijwilligers- en mantelzorgveld verder worden uitgewerkt.

Aanbeveling:

- *Breid de mate waarin het beleid integraal en interactief wordt vormgegeven uit en agendeer de noodzaak daartoe. (korte termijn actie)*
- *Organiseer aanvullend op de vrijwilligersmonitor of het klanttevredenheidsonderzoek panelgesprekken of een conferentie voor vrijwilligers en mantelzorgers. (korte termijn actie)*

### 2.3 Uitvoering

De uitvoering van het beleid is veelal een kwestie van gewoon aanpakken in plaats van een systematische vertaling en uitvoering van gestelde kaders. Uitvoeringsplannen e.d. zijn niet voorhanden. In de uitvoeringsnota staan de actiepunten omschreven waar de ambtelijke organisatie direct mee aan de slag is gegaan. De benodigde financiële middelen zijn waarschijnlijk wel opgenomen in de begroting maar ze zijn niet als zodanig specifiek voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers terug te vinden. Daarnaast wordt de ondersteuning gefinancierd door middelen die onder verschillende budgetten zijn ondergebracht waardoor de financieringstromen niet duidelijk zijn.

De voortgang van het beleid, het behalen van resultaten en de besteding van middelen worden niet periodiek gemonitord maar vooral tussentijds informeel. De ambtelijke organisatie bewaakt de voortgang door middel van de jaarlijkse voortgangsgesprekken en de schriftelijke verantwoording achteraf.

Aanbeveling:

- *Bepaal intern hoe inzichtelijk de financiële stromen in documenten moeten zijn. (korte termijn actie)*
- *Borg doelstellingen en actiepunten in een uitvoeringsplan waarin alle beschikbare inzet (capaciteit, budget en activiteiten) in beeld wordt gebracht, taken worden verdeeld (zowel intern als extern) en een tijdsplan wordt afgesproken. (lange termijn actie)*

Daarnaast vraagt de opdrachtformulering in de subsidietoekenningen aandacht. De fractiewoordvoerders geven aan dat van sommige partijen de overeengekomen werkzaamheden en de te verwachten resultaten onvoldoende duidelijk zijn. Op het terrein van vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning worden de opdrachten in subsidiebeschikkingen en budgetovereenkomsten niet voldoende SMART omschreven. Ook de verantwoording van de middelen is volgens de fractiewoordvoerders niet altijd even goed van kwaliteit.

Aanbeveling:

- *Formuleer in subsidiebeschikkingen en budgetovereenkomsten heldere en SMART gestelde opdrachten, gerelateerd aan de beleidsdoelen van de gemeente, waarin de outcome van de inzet is bepaald. Dit geldt met name voor SWO en Makelen en schakelen bij de volgende aanbesteding. (korte termijn actie)*
- *Stuur aan op een kwalitatief betere verantwoording van middelen door de uitvoerder en geef een andere invulling aan de verantwoording naar de gemeenteraad. Bijvoorbeeld door aanvullend een rondetafelgesprek te organiseren. (lange termijn actie)*

## 2.4 Resultaten

Het merendeel van de geformuleerde actiepunten in het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid is inmiddels gerealiseerd. De gemeente heeft, zoals als doelstelling was voorgenomen, een redelijk adequate ondersteuningsinfrastructuur voor haar vrijwilligers en mantelzorgers opgebouwd. Toch zijn er wel enkele hiaten en verbeterwensen in de ondersteuning naar boven gekomen. Het vrijwilligers- en mantelzorgveld is een dynamisch veld dat continu in beweging is en aan allerlei maatschappelijke ontwikkelingen onderhevig is. Naast de hiaten en toekomstgerelateerde verbeterwensen blijft het voorkomen van overlap in het ondersteuningsaanbod een aandachtspunt. Vooral op het terrein van mantelzorgondersteuning ligt een gevaar voor overlap omdat diverse partijen een rol daarin vervullen.

Voorbeelden van hiaten:

- Geen concrete ondersteuning in fondsenwerving;
- Het cursusaanbod sluit niet aan bij wensen en behoeften van vrijwilligers en mantelzorgers;
- Het aanbod van respijtzorg is onbekend onder mantelzorgers;
- Nog niet alle samenwerkingskansen tussen verschillende uitvoerders worden benut.

Voorbeelden van overlap:

- Verschillende uitvoerders bieden cursussen en themabijeenkomsten aan;
- SVTO en SWO bieden beiden intensieve vrijwillige thuiszorg. In principe is dit een taak van SVTO maar de onderling gemaakte afspraken hieromtrent worden in de praktijk niet altijd nageleefd.

### 2.4.1 Vrijwilligerswerk

De reguliere activiteiten van de vrijwilligersconsulent van Stichting Kulturhus zijn de afgelopen jaren versterkt en nieuwe activiteiten zoals maatschappelijke stage zijn ingezet. Omdat het vrijwilligersbestand in de gemeente aardig vergrijst, is het stimuleren van jonge vrijwilligers, breder dan maatschappelijke stage, ook in de toekomst een actiepunten. Daarnaast is het goed om vrijwilligersorganisaties te helpen het vrijwilligerswerk te moderniseren. Dit betekent dat vrijwilligersorganisaties het vrijwilligerswerk aantrekkelijker moeten organiseren en meer korte klussen en flexibiliteit in het werk moeten bieden. Op deze manier zorg je ervoor dat andere doelgroepen vrijwilligers actief willen worden. Uit de vrijwilligersmonitor en de interviews blijkt dat naast het stimuleren van jongerenparticipatie en het moderniseren van het vrijwilligerswerk ook ondersteuning in fondsenwerving, passende ondersteuning voor zorggerelateerd vrijwilligerswerk, passende deskundigheidsbevordering en promotie en waardering van het vrijwilligerswerk de punten zijn die in het nieuwe beleid aandacht behoeven.

Hoewel de onderzoeksopdracht beperkt is tot zorggerelateerd vrijwilligerswerk, blijkt het zorggerelateerd vrijwilligerswerk geen specifieke ondersteuning te krijgen. Het zorggerelateerd vrijwilligerswerk maakt gebruik van het algemeen ondersteuningsaanbod. De werkafpraak dat stichting Kulturhus alleen verantwoordelijk is voor de scholing van zorgvrijwilligers en SWO voor de overige ondersteuning werkt niet omdat SWO alleen ondersteuning biedt aan de eigen vrijwilligers. Zorggerelateerd vrijwilligerswerk is veel breder en op deze manier worden andere zorgvrijwilligers niet of niet passend ondersteund. De organisaties richten zich nu nog teveel op het belang van hun eigen organisatie terwijl een gezamenlijke aanpak van knelpunten en/of werkwijzen in het ondersteunen van deze zorgvrijwilligers nodig is (zie § 4.3.1).



#### Aanbeveling:

- *Besteed in het nieuwe beleid aandacht aan bovengenoemde punten en creëer een divers ondersteuningsaanbod in deze. (korte termijn actie)*
- *Stel ook na 2012 geld beschikbaar voor deskundigheidsbevordering en verruim de mogelijkheden tot inkoop van cursussen. (lange termijn actie)*
- *Maak één partij verantwoordelijk voor de ondersteuning van vrijwilligers, inclusief de zorgvrijwilligers. (lange termijn actie)*

#### 2.4.2 Mantelzorg

De ondersteuning voor mantelzorgers is de laatste jaren versterkt, mede door de keuze voor één herkenbare ondersteuningsorganisatie, SVTO en de aanwezige ondersteuningsvormen. De punten die in het nieuwe beleid aandacht behoeven zijn een dekkend en passend aanbod mantelzorgondersteuning, respijtzorg en een doelgroepenbenadering. Een dekkend en passend aanbod mantelzorgondersteuning voorkomt dat mantelzorgers door overbelasting afhaken. Tevens wordt voorkomen dat de zorgvragers noodgedwongen een beroep moeten doen op duurdere en professionele vormen van ondersteuning.

Wat opvalt, is dat de verschillende vormen van ondersteuning (basisfuncties) onder één noemer worden geschaard. Zo worden praktische hulp en respijtzorg genoemd als vormen van emotionele en educatieve steun en ook materiële en financiële steun krijgen een gezamenlijk aanbod. Naast deze vormen van steun is respijtzorg een ander essentieel onderdeel van mantelzorgondersteuning. Binnen de gemeente biedt de SVTO dit formeel via de intensieve vrijwillige thuiszorg, informeel aangevuld door de SWO. Respijtzorg blijkt echter een onbekend fenomeen voor de meeste mantelzorgers binnen de gemeente waar slechts een enkeling gebruik van maakt. Dit terwijl 31% van de mantelzorgers aangeeft te weinig tijd te hebben voor sociale contacten of hobby's en daarmee behoefte heeft aan respijtzorg.

#### Aanbeveling:

- *Maak een duidelijk onderscheid tussen de verschillende basisfuncties zodat alle basisfuncties voldoende worden uitgewerkt in het beleid. (korte termijn actie)*
- *Vergroot de bekendheid van het volledige aanbod mantelzorgondersteuning met een focus op respijtzorg. (korte termijn actie)*
- *Onderzoek of het aanwezige aanbod respijtzorg voldoet aan de vraag en pas zonodig het aanbod aan. (lange termijn actie)*

Sommige doelgroepen mantelzorgers lopen extra risico op overbelasting en verdienen daarmee extra aandacht in de vorm van passende ondersteuning. De specifieke doelgroepen die in het beleid worden genoemd, zijn echter beperkt waardoor mogelijk deze doelgroepen niet goed worden bereikt. In de gemeente zijn alleen de werkende mantelzorgers als specifieke doelgroep genoemd in het beleid. Maar in de praktijk blijkt er ook aandacht te zijn voor jonge mantelzorgers (via een project van SVTO). Het is belangrijk om deze praktijk ook in het beleid te borgen en om vooraf te bepalen wat men op dit vlak wilt bereiken. Op dit moment is het voor beide doelgroepen onduidelijk in hoeverre zij zich daadwerkelijk door deze steun geholpen voelen en wat de effecten van de extra inzet zijn. Jonge mantelzorgers hebben bijvoorbeeld niet deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek.

Aanbeveling:

- *Bepaal vooraf welke specifieke doelgroepen mantelzorgers extra ondersteuning nodig hebben en sluit in het ondersteuningsaanbod aan bij de specifieke wensen en behoeften van deze doelgroep mantelzorgers. (korte termijn actie)*
- *Voer een aanvullend onderzoek uit naar de specifieke ondersteuningsbehoeften van de geselecteerde doelgroepen. (lange termijn actie)*

De samenwerking tussen de verschillende uitvoerders op het terrein van mantelzorgondersteuning kan worden verbeterd omdat nu nog niet alle samenwerkingskansen worden benut. De organisaties richten zich nu nog teveel op het belang van hun eigen organisatie terwijl een gezamenlijke aanpak van knelpunten en/of werkwijzen in het ondersteunen van mantelzorgers nodig is, mede om overlap te voorkomen. De partijen hebben daar zelf al initiatief in genomen door het platform informele zorg op te richten. De ambtelijke organisatie vervult een belangrijke ondersteunende rol in deze en dient meer op de gemaakte werkafspraken te sturen en nog meer verbindingen tussen partijen te stimuleren. Bijvoorbeeld ten aanzien van het cursusaanbod waarbij een onderscheidend aanbod tussen partijen belangrijk is. Daarnaast vraagt de uitvoering van activiteiten door SWO aandacht. Uit de interviews blijkt dat de scheidslijn tussen de reguliere activiteiten van SWO en het project 'Makelen en Schakelen' onvoldoende duidelijk is. Met de evaluatie van het project 'Makelen en Schakelen' is onvoldoende inzichtelijk geworden wat de toegevoegde waarde is van dit project terwijl zij daar wel extra financiering voor ontvangen.

Aanbeveling:

- *Bepaal met de verschillende uitvoerende partijen een gezamenlijke visie op de vraagstukken die in het mantelzorgveld spelen en benut hierin de samenwerkingskansen. (korte termijn actie)*
- *Vervul als ambtelijke organisatie een sterke regierol op de onderscheidende werkzaamheden van de uitvoerders en stuur op een kwalitatief betere verantwoording van middelen door de uitvoerders. (lange termijn actie)*

## **2.5 Bestuurlijk proces**

Op dit moment wordt het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid alleen besproken als er aanleiding toe is of als de wethouder zelf een signaal oppakt. In de praktijk is hier echter geen aanleiding voor geweest en heeft de periodieke monitor geen vorm gekregen. Haar informerende rol naar de gemeenteraad heeft het college goed vervuld. De gemeenteraad is o.a. via de jaarrekeningen, bestuursrapportages en bij het vaststellen van de begrotingen geïnformeerd.

De gemeenteraad heeft haar kaderstellende rol en haar controlerende rol naar het college goed uitgevoerd. Zowel het vrijwilligerswerkbeleid als de notitie mantelzorgondersteuning zijn geëvalueerd. De conclusies uit deze evaluaties zijn ten aanzien van vrijwilligerswerk wel verwerkt in bijstelling van het beleid. Ten aanzien van mantelzorg nog niet omdat het schrijven van nieuw beleid is aangehouden. Dit staat gepland voor het najaar van 2011. In dit rekenkameronderzoek is duidelijk geworden dat de fractiewoordvoerders twijfels hebben over de effectiviteit van het beleid. Deze twijfels zijn o.a. gebaseerd op de ondoorzichtigheid rondom taakstelling en eindresultaten van de uitvoerder SWO in combinatie met het project 'Makelen en schakelen' van SWO.

Aanbeveling:

- *Voer een specifiek effectmeting- en/of subsidieonderzoek naar SWO en haar activiteiten uit als de effectiviteit van het project 'Makelen en schakelen' in combinatie met de reguliere activiteiten van SWO discutabel blijft. (lange termijn actie)*

## 3 Het werkveld

### 3.1 Partners

Er zijn verschillende partners betrokken bij het zorggerelateerd vrijwilligers- en mantelzorgbeleid van de gemeente. Zoals Stichting Kulturhus, Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel (SVTO), Stichting Welzijn Ouderen (SWO), Dimence, Wmo-loket, Stichting MEE IJsseloevers, Stichting Thuis Sterven, jeugd- en jongerenwerk, zorgcentra, Zorgboerderij Stinz, Algemeen Maatschappelijk Werk, Kerk en Samenleving (KESA), Protestantse Kerk Nederland (PKN), Zonnebloem, Ouderenbonden en de Vriendendienst Deventer. De gemeente heeft voor het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers in de gemeente met vier partners een subsidierelatie, namelijk met Stichting Kulturhus, Stichting Vrijwillige Thuiszorg, Stichting Welzijn Ouderen en Dimence.

### 3.2 Werkveld

In deze paragraaf wordt kort toegelicht hoe het werkveld van de verschillende partners eruit ziet. We beginnen met de vier partijen waar de gemeente een subsidierelatie mee onderhoudt. Daarna worden de overige partijen beschreven.

#### **Werkveld Stichting Kulturhus**

Stichting Kulturhus wordt door de gemeente gesubsidieerd om vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties te ondersteunen en om uitvoering te geven aan het projectplan maatschappelijke stage en het project maatschappelijk ondernemen. Stichting Kulturhus heeft een vrijwilligersconsulent in dienst die zich richt op de ondersteuning van het vrijwilligerswerk breed in de gemeente. De vrijwilligersconsulent richt zich niet specifiek op de vrijwilligers in de zorg, behalve op het terrein van deskundigheidsbevordering. De consulent organiseert in samenwerking met ROC Deltion cursussen en themabijeenkomsten voor vrijwilligers en specifiek voor vrijwilligers in de zorg. Naast deskundigheidsbevordering biedt de vrijwilligersconsulent ook een vacaturebank, een vacaturebank specifiek voor maatschappelijke stage, individueel advies en ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties bijvoorbeeld op het terrein van maatschappelijke stage en maatschappelijk betrokken ondernemen, netwerkbijeenkomsten, waardering en promotie van het vrijwilligerswerk door wekelijkse artikelen in de krant, via de website [www.vrijwilligactief.nl](http://www.vrijwilligactief.nl) en door het vrijwilligersevenement dat één keer in de twee jaar wordt georganiseerd.

#### **Werkveld Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel**

Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel (SVTO) is de uitvoeringsorganisatie die door de gemeente is aangewezen om de vrijwillige thuiszorg te coördineren en de mantelzorgers in de gemeente te ondersteunen<sup>2</sup>. De ondersteuning van SVTO richt zich dus met name op de vraag van de mantelzorger. SVTO wordt door de gemeente gesubsidieerd om de reguliere

---

<sup>2</sup> In het verleden waren er voor de ondersteuning van mantelzorgers drie organisaties actief, namelijk SVTO, Carinova Mantelzorgondersteuning en Maatschappelijke Dienstverlening Veluwe, afdeling Buddyzorg. Deze partijen vullden ieder een onderdeel van de ondersteuning aan mantelzorgers. Om de lokale herkenbaarheid en uniformiteit van het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers te vergroten, besloot de gemeente in 2007 om met één uitvoeringsorganisatie te gaan werken. Vanaf 2010 is SVTO de uitvoeringsorganisatie binnen de gemeente Olst-Wijhe die de mantelzorgers een compleet aanbod van ondersteuning biedt. De gemeente heeft hierbij gekozen voor de organisatie die het meest werkt vanuit de gedachte van de Wmo; eerst bekijken wat mensen en hun directe omgeving zelf kunnen doen voordat professionele zorg wordt ingezet. SWO, stichting Kulturhus en Dimence hebben op specifieke terreinen een aanvullend ondersteuningsaanbod.

ondersteuningsactiviteiten uit te voeren, het project jonge mantelzorgers, het mantelzorgcafé, de dag van de mantelzorg, het Alzheimercafé en om de lokale afstemming vorm te geven. SVTO heeft haar werk onderverdeeld in intensieve vrijwillige thuiszorg/ buddyzorg en steunpunt mantelzorg/informele zorg. SVTO biedt zowel in het kader van intensieve vrijwillige thuiszorg/buddyzorg als in het kader van steunpunt mantelzorg/informele zorg individuele ondersteuning aan mantelzorgers. Onder individuele ondersteuning door het steunpunt mantelzorg/informele zorg wordt bijvoorbeeld verstaan het bieden van informatie en advies, een luisterend oor, hulp bij het aanvragen van voorzieningen en een goede doorverwijzing. Daarnaast biedt het steunpunt mantelzorg/informele zorg groepsgewijze ondersteuning aan mantelzorgers waaronder themabijeenkomsten, mantelzorgcafés, Alzheimercafés, de dag van de mantelzorg, groepsactiviteiten voor jonge mantelzorgers, cursus/training aan lotgenoten en ze nemen deel aan het netwerk waarbij zij de regie hebben over de klankbordgroepen/koepeloverleggen.

### **Werkveld Stichting Welzijn Ouderen**

Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe (SWO) is een belangrijke speler in de lokale ondersteuning. De SWO richt zich primair op de vraag van de zorgvrager. SWO ontvangt subsidie van de gemeente om de ondersteuning van de zorgvrijwilligers binnen hun organisatie vorm te geven en om de algemene hulpdienst in Olst en in Wijhe en de vrijwillige hulpdienst tuinonderhoud, thuisadministratie en boodschappendienst te bekostigen. Daarnaast ontvangt SWO subsidie voor het project Makelen & Schakelen waarin ook mantelzorgers als doelgroep worden gezien. Het project Makelen & Schakelen is in 2008 gestart en richt zich op het bieden van ondersteuning aan mensen met een beperking, ongeacht hun leeftijd. Vrijwilligers in buurten en wijken signaleren de ondersteuningsvragen en koppelen deze vraag aan een lokaal aanbod. De vrijwilligers nemen hierbij ook de vragen van mantelzorgers mee. Op deze manier wordt er geïnvesteerd in sociale netwerken en wordt professionele zorg pas ingeschakeld als het netwerk niet aan de hulpvraag kan voldoen.

### **Werkveld Dimence**

Dimence is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg en helpt zowel jongeren, volwassenen als ouderen bij het oplossen en omgaan met psychische problemen. Dimence ontvangt subsidie van de gemeente voor algemene voorlichtingsactiviteiten over diverse psychische ziektebeelden voor een breed publiek. Dit houdt in dat zij zowel mantelzorgers als vrijwilligers voorlichting geven over diverse ziektebeelden. Dimence maakt zelf geen onderscheid tussen mantelzorgers en vrijwilligers en biedt beide groepen hetzelfde voorlichtingsaanbod aan. Het gaat hierbij om voorlichting over psychische problematiek, herkennen en signaleren van problematiek en toeleiding naar zorg voor intermediairs (medewerkers SWO en thuiszorg) en ondersteuning van mantelzorgers. Dimence werkt veelal reactief; de gemeente of andere partners, zoals SWO, SVTO, geven aan dat zij graag een activiteit willen organiseren waarbij Dimence in de uitvoering een actieve rol speelt.

### **Werkveld Stichting MEE IJsseloevers**

Stichting MEE IJsseloevers biedt raad en daad aan mensen met een handicap, chronische ziekte of functiebeperking en hun mantelzorgers en ondersteunt hen op alle terreinen van het dagelijks leven. Stichting MEE IJsseloevers biedt in de gemeente informatie, advies en cliëntondersteuning en werkt ook met vrijwilligers. De gemeente maakt verder geen gebruik van het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers van Stichting MEE.

### **Werkveld Stichting Thuis Sterven**

Stichting Thuis Sterven ondersteunt mensen die palliatieve zorg nodig hebben door middel van vrijwilligers. Vrijwilligers ondersteunen mantelzorgers door te waken bij de patiënt, hulp te geven bij lichte lichamelijke verzorging en emotionele steun te verlenen.

### **Werkveld jeugd- en jongerenwerk**

Landstede biedt welzijnsactiviteiten voor kinderen en jongeren in de gemeente en ondersteunt de vrijwilligers die actief zijn op dit vlak. Landstede is in 2007 gefuseerd met sociaal cultureel werk en biedt bijvoorbeeld weerbaarheidstrainingen, verwendagen en voorstellingen.

### **Werkveld Zorgcentra**

De zorgcentra, zoals Stichting Zonnehuizen (Overkempe) en de verzorgingshuizen het Weijtendaal, Averbergen en Willibrord, maken in de uitvoering van activiteiten veel gebruik van vrijwilligers. Deze vrijwilligers bieden ontmoeting en begeleiding waar dat niet door de betaalde medewerkers alleen kan worden gegeven. Door hun inzet ontstaat er betere kwaliteit van zorg en worden mantelzorgers indirect ondersteund.

### **Werkveld Zorgboerderijen**

De zorgboerderijen zijn begeleidingsorganisaties voor persoonlijke ontwikkeling op een boerderij voor dagbesteding, activering en arbeidstoeleiding. De doelgroep bestaat uit mensen met een zorg- of hulpvraag. Doordat de zorgvragers aan deze activiteiten deelnemen, ervaren de betrokken mantelzorgers vrijaf van zorg (dit is respijtzorg).

### **Werkveld Algemeen Maatschappelijk Werk**

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is een laagdrempelige instelling voor mensen met psychosociale problemen. Ook mantelzorgers behoren tot hun cliëntenkring in het geval er bijvoorbeeld sprake is van overbelasting. Het AMW heeft geen specifieke opdracht ten behoeve van de ondersteuning van mantelzorgers en/of vrijwilligers, maar participeert wel in een integraal zorgnetwerk waar ook de SVTO, Stichting MEE IJsseloevers, Dimence en SWO deel van uitmaken.

### **Werkveld Kerkelijke organisaties**

De werkgroep Kerk en Samenleving (KESA) is een groep vrijwilligers die voor alle vier parochies (Olst, Wijhe, Boerhaar en Boskamp) actief is. Hetzelfde geldt voor de Protestantse Kerk Nederland (PKN). De vrijwilligers van de kerk bezoeken ouderen en zieken en bieden hiermee ook emotionele steun voor mantelzorgers met als doel om als klankbord voor de samenleving te fungeren. Ze hebben aandacht voor zowel groepen als individuen die in de knel (dreigen) te komen, organiseren activiteiten om de situatie van mensen te verbeteren en werken aan bewustwording.

### **Werkveld Zonnebloem**

De Zonnebloem is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor mensen met lichamelijke beperkingen door ziekte, handicap of leeftijd. Door mogelijkheden te bieden om contacten te leggen en erop uit te trekken, leveren de vrijwilligers een impuls aan hun leven en ondersteunen zij de mantelzorgers.

### **Werkveld Ouderenbonden**

De gezamenlijke Ouderenbonden Olst-Wijhe behartigen de belangen van alle ouderen in de gemeente. In Olst kunnen ouderen deelnemen aan de ontspanningsactiviteiten van de gezamenlijke

activiteitencommissie. In Wijhe worden de activiteiten door de plaatselijke afdelingen georganiseerd. De ouderenbonden draaien op vrijwilligers en met hun ontspannings- en belangenbehartigingactiviteiten ondersteunen zij mantelzorgers, bijvoorbeeld in de vorm van emotionele steun.

### Werkveld Vriendendienst Deventer

Vriendendienst Deventer is er voor mensen die met de psychiatrie in aanraking zijn of zijn geweest, behoefte hebben aan meer sociale contacten door maatjescontacten en/ of gebruik willen maken van cliëntondersteunende activiteiten. Daarnaast kunnen ook mantelzorgers zoals familieleden, vrienden en andere belangstellenden terecht bij de Vriendendienst voor informatie over de psychiatrie. De vriendendienst werkt met vrijwilligers.

### Werkveld Wmo-loket

Het Wmo-loket Olst-Wijhe is het loket waar mensen met vragen over wonen, zorg en welzijn terecht kunnen. Het loket is niet alleen een fysieke balie is maar ook een digitaal loket (website [www.wmoloket.olst-wijhe.nl](http://www.wmoloket.olst-wijhe.nl)) en behelst tevens een informatieboekje. Men kan bij het loket terecht met vragen over onderwerpen als wonen, gezondheid en zorg, vrije tijd, werk, geld en inkomen, regels en wetgeving, kinderen en opvoeding, relaties, psychische problemen, vervoer, discriminatie en leefsituaties. Het Wmo-loket is er voor alle inwoners van de gemeente. Voor ouderen, voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, chronisch zieken, voor mensen met psychische problemen maar ook voor familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers. Het Wmo-loket is een belangrijk aanspreekpunt en zorgt ervoor dat zowel vrijwilligers als mantelzorgers goed over de mogelijkheden worden geïnformeerd en goed worden doorverwezen naar partners die hen passende ondersteuning kunnen bieden. De Wmo-consulenten zijn onlosmakelijk verbonden aan het Wmo-loket en vervullen naast de loketmedewerkers een belangrijke taak in vraagverheldering en informatieverstrekking.

## 3.3 Overlap in ondersteuning

Kijkend naar het werkveld van verschillende partners lijkt er op sommige terreinen sprake te zijn van overlap in de ondersteuning aan vrijwilligers en mantelzorgers. Ook in de interviews is naar voren gekomen dat er sprake is van overlap in de ondersteuning. Onder andere omdat meerdere organisaties zich op dezelfde doelgroep richten en omdat de werkzaamheden en resultaten van bepaalde partijen en projecten onduidelijk zijn. Het volgende schema geeft in hoofdlijnen weer waar de overlapping in de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers plaatsvindt.

Ondersteunings-aanbod → Partners ↓	Doel-groep*	Info/ advies	Bemid- deling	Individu- ele onder- steuning	Scholing	Emotio- nele steun	Prakti-sche hulp	Respijt- zorg	Waarde- ring/ promotie
St. Kulturhus	V, O	X	X	X	X				X
SVTO	M	X	X	X	X	X		X	X
SWO	V, M	x	X	X	X	x	X		
Dimence	V, M				X				
Wmo-loket	V, M, O	x							
St. Mee	M	X							
St. Thuis Sterven	M					X		X	
Landstede	X								

Ondersteuningsaanbod → Partners ↓	Doelgroep*	Info/advies	Bemiddeling	Individuele ondersteuning	Scholing	Emotionele steun	Praktische hulp	Respijtzorg	Waardering/promotie
Zorgcentra	M			X	X				
Zorgboerderijen	M							X	
AMW	M			X					
Kerken	M					X			
Zonnebloem	M	X			X				
Ouderenbonden	M				X	X		X	
Vriendendienst	M	X							

Tabel 1: schematisch overzicht overlap in ondersteuning

\* Dit is de doelgroep waaraan ondersteuning wordt geboden: V= vrijwilligers, M= mantelzorger, O= vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligers zijn een doelgroep als de organisatie een ondersteuningsaanbod aan het brede vrijwilligersveld aanbiedt en niet alleen voor hun eigen vrijwilligers.

In de praktijk is de overlapping in ondersteuning gering. Qua vrijwilligers ondersteunen de meeste organisaties enkel de vrijwilligers die aan hun eigen organisatie verbonden zijn. Alleen Stichting Kulturhus ondersteunt het vrijwilligersveld breed en ondersteunt concreet vrijwilligersorganisaties. De meeste overlapping vindt plaats op het terrein van mantelzorgondersteuning maar de verschillende organisaties ondersteunen vaak alleen de mantelzorgers van de zorgvragers die specifiek van hun activiteiten gebruik maken. SVTO is de enige partij die de brede ondersteunende rol ten aanzien van mantelzorgers vervult. SVTO en Stichting Kulturhus werken beiden sector- en doelgroep overstijgend en bieden hun ondersteuning aan vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers aan, ongeacht waar deze vrijwilligers werkzaam zijn of waar mantelzorgers met naasten komen.

Met de partners zijn afspraken gemaakt om overlap zoveel mogelijk te voorkomen. Zo richt het Kulturhus zich op het vrijwilligersveld breed en SWO zich meer op zorgvrijwilligers. Ten aanzien van mantelzorg is tussen SVTO en SWO de afspraak gemaakt dat zodra er sprake is van intensieve vrijwillige thuiszorg de mantelzorger en zorgvrager door SWO aan SVTO worden overgedragen. In de praktijk is deze scheidslijn minder scherp. Doorverwijzing wordt in sommige situaties te omslachtig gevonden omdat er al een vrijwilliger van een organisatie actief is die de bijkomende taak graag mee oppakt.

### 3.4 Hiaten in ondersteuning

In de interviews met de verschillende partijen is ook gevraagd waar zij eventuele hiaten in de ondersteuning zien. Als hiaten zijn genoemd:

- Cursusaanbod sluit niet aan bij wensen en behoeften van vrijwilligers en mantelzorgers
- Vacaturebank van het Kulturhus wordt onvoldoende benut ter versterking van informele zorg
- Respijtzorg is niet voldoende ingevuld
- Ondersteuning voor jonge mantelzorgers komt mondjesmaat op gang
- Er moet meer aandacht komen voor het thema mantelzorg en werk



In de feitenrapportage (§ 4.3.1.) wordt beschreven wat de eindconclusie van de onderzoekers is ten aanzien van de adequaatheid van de ondersteuningsinfrastructuur en in hoeverre er sprake is van hiaten en overlap in de ondersteuning.

Volgens de fractiewoordvoerders is een hiaat in de ondersteuning ook het ontbreken van een goede samenwerking tussen o.a. het Kulturhus, SWO en SVTO. De uitvoerders daarentegen zijn redelijk tevreden over de samenwerking alhoewel ook zij ruimte voor verbetering zien. Daarover in de volgende paragraaf meer.

### **3.5 Samenwerking**

De partijen weten elkaar goed te vinden en de onderlinge samenwerking verloopt redelijk goed. Zo werken Stichting Kulturhus, Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, Stichting Welzijn Ouderen en Dimence op regelmatige basis samen. Wel is de samenwerking voor verbetering vatbaar. Zoals in paragraaf 3.2. is geschetst vervullen diverse partijen een rol in de ondersteuning vooral ten aanzien van de ondersteuning van mantelzorgers. Er ontstaan hierdoor weleens onduidelijkheden over wie wat oppakt of wat men van elkaar kan verwachten. Daarnaast vinden sommige partijen het in de praktijk moeilijk om cliënten door te verwijzen naar een andere partij en worden taken uitgevoerd die in eerste instantie bij een andere partij liggen. Dit komt o.a. omdat sommige partijen andere ambities hebben en hun dienstenpakket uit willen breiden, zoals bijvoorbeeld SWO die een brede welzijnsinstelling wil worden.

#### *Stichting Kulturhus - SWO*

Uit de gesprekken met Stichting Kulturhus en SWO blijkt dat er soms een concurrentiegevoel heerst dat vooral is gebaseerd op ervaringen in het verleden. Een concreet voorbeeld hierbij is de organisatie van cursussen. Dit is een taak van de Stichting Kulturhus die volgens de Stichting Welzijn Ouderen met betrekking tot zorgvrijwilligers ook onder hun verantwoordelijkheid kan vallen. Daarnaast is de SWO van mening dat de vacaturebank van het Kulturhus niet voldoende wordt benut ter versterking van de informele zorg. Vraag en aanbod wordt te snel gekoppeld waardoor kansen en wensen van vrijwilligers onvoldoende benut blijven. Overall gezien ontbreekt het Stichting Kulturhus en SWO aan een gezamenlijke visie. Dit verschil is er altijd geweest en is merkbaar in de samenwerking.

#### *SWO - SVTO*

De samenwerking tussen SWO en SVTO verloopt goed, maar verdient aandacht. Beide organisaties zijn namelijk actief op het terrein van intensieve vrijwillige thuiszorg. Formeel is dit de taak van SVTO, maar in de praktijk is de scheidslijn tussen wel of niet intensieve vrijwillige thuiszorg niet voldoende helder en verlenen vrijwilligers van SWO deze zorg ook als ze eenmaal bekend zijn bij de zorgvrager. SWO vindt het dan niet efficiënt om de zorg (gedeeltelijk) over te dragen. Om de afstemming te verbeteren, zit SVTO een dag per week op het kantoor van SWO. Men kan elkaar hierdoor weliswaar beter vinden, maar het blijft zoeken naar optimale samenwerking zonder in elkaars vaarwater te komen.

#### *Samenwerking met andere partijen*

Met de andere genoemde partijen zoals Stichting MEE IJsseloevers, Stichting Thuis Sterven, zorgcentra, Zorgboerderij Stinz, Algemeen Maatschappelijk Werk, KESA, Zonnebloem, Ouderenbonden, PKN en de Vriendendienst Deventer wordt ook op specifieke terreinen samengewerkt. Het Kulturhus, SVTO, SWO en Dimence geven allen aan dat deze samenwerking

goed verloopt. Het enige werkveld waarin samenwerking nog ontbreekt, is het jeugd- en jongerenwerk.

#### *Platform Informele Zorg*

Om de afstemming in het ondersteuningsaanbod van organisaties te bevorderen, is er in mei 2011 op eigen initiatief van de organisaties het Platform Informele Zorg opgericht. In dit platform zitten informele zorgorganisaties, o.a. SVTO, SWO, MEE IJsseloevers, Ouderenbonden, Zonnebloem, Algemene hulpdienst, KESA en de Stichting Thuis Sterven. Op dit moment ontwikkelt het platform een sociale kaart waarin beschreven staat wie welke ondersteuning biedt. Vervolgens wordt er in het najaar op basis van deze sociale kaart besproken hoe eventuele knelpunten kunnen worden opgepakt. Het platform komt vier keer per jaar bijeen.

#### *Integraal buurtnetwerk*

Naast het Platform Informele Zorg is nog een ander netwerk actief: het integraal buurtnetwerk dat in het kader van het project Makelen en Schakelen is gestart. Aan dit overleg nemen coördinatoren van Carinova, MEE IJsseloevers, Platform Wonen, zorg en welzijn en managers van verzorgingshuizen Het Zand en SVTO deel. Dit zijn, in tegenstelling tot bij het platform informele zorg, formele zorgorganisaties. Tijdens dit overleg vindt er afstemming plaats over samenwerking in de buurt, wordt het jaarprogramma besproken en worden partijen geïnformeerd over de bijeenkomsten die er zijn. De deelnemers komen één keer per kwartaal samen.

## 4 Feitenrapportage

In dit hoofdstuk worden de feiten weergegeven van het onderzoek naar het zorggerelateerd vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid. De feiten worden in volgorde van het normenkader beschreven waarbij de volgende fasering van de beleidscyclus is aangehouden:

1. Beleid en kaderstelling
2. Uitvoering
3. Resultaten / evaluatie van inhoudelijk beleid (output en outcome)
4. Evaluatie bestuurlijk proces

### 4.1 Beleid en kaderstelling

*In het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid staat een duidelijke visie op het vrijwilligerswerk en mantelzorg in Olst-Wijhe omschreven. Deze visie is afgestemd op lokale maatschappelijke ontwikkelingen en in outcome termen geformuleerd.*

Er is geen duidelijke visie conform de norm op het vrijwilligerswerk en mantelzorg in het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid omschreven. In de nota's is wel een eerste aanzet van visie op het vrijwilligerswerk en mantelzorg terug te vinden.

Als visie wordt in de nota 'Vrijwilligersbeleid in de gemeente Olst-Wijhe' vermeld: *De vrijwillige inzet van burgers, zowel informeel en ongeorganiseerd als in georganiseerd verband vormt een onmisbaar deel van de civil society. Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Door vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert men actief een bijdrage.*<sup>3</sup>

In de notitie mantelzorgondersteuning is de volgende visie te herleiden: *Allereerst draagt mantelzorg op zorginhoudelijk niveau bij aan doelmatige, efficiënte en kwalitatief goede zorg. Humane redenen zijn onder meer dat mantelzorgers zo goed mogelijk in staat moeten zijn om hun taken te verrichten zonder overbelast te raken en de mogelijkheid moeten hebben om een leven op te bouwen naast de zorgverlening. Economische motieven hebben betrekking op de mate waarin mantelzorgers deel kunnen blijven nemen aan arbeid, scholing en vrijwilligerswerk en op de mate waarin zij de doelmatigheid van de zorg vergroten.*<sup>4</sup>

Deze visies zijn niet afgestemd op lokale maatschappelijke ontwikkelingen en zijn niet in outcome termen geformuleerd (bijvoorbeeld m.b.t. geringe jongerenparticipatie). De gemeente heeft in haar nota's wel enkele landelijke- en lokale ontwikkelingen geschetst maar de visies zijn daar niet op afgestemd.

In het beleidsplan van de Wmo wordt de visie op vrijwilligerswerk en mantelzorg als volgt verwoord: *“Wij streven naar een samenleving waarin iedereen zo zelfstandig mogelijk kan functioneren, maar we willen ook een zorgzame samenleving waaraan iedereen op zijn of haar manier een bijdrage*

<sup>3</sup> Vrijwilligersbeleid Olst-Wijhe 2007-2010, pagina 14

<sup>4</sup> Notitie mantelzorgondersteuning binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Olst-Wijhe 2007-januari 2009, pagina 6

*levert en waarbij mensen naar elkaar omkijken”<sup>5</sup> Wij onderstrepen het belang van vrijwilligerswerk en mantelzorg maar onze burgers moeten wel, daar waar dat nodig is, een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.*

*In het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid staan de gemeentelijke doelen die met het beleid bereikt dienen te worden eenduidig en meetbaar (SMART) beschreven.*

In het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid staan de gemeentelijke doelen die met het beleid bereikt dienen te worden niet voldoende SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) beschreven. Er wordt wel een aantal punten genoemd waarop wordt ingezet maar daarbij wordt niet beschreven wie het oppakt en binnen welk tijdspad. Bij het mantelzorgbeleid is in de bijlage wel een uitvoeringsprogramma opgenomen waarin wordt aangegeven welke acties worden opgepakt, wie de actie oppakt en in welk tijdspad.

De gemeente heeft de volgende doelstelling op prestatieveld 4 geformuleerd: *‘Het ondersteunen van mantelzorgers (daaronder begrepen steun vinden bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen) alsmede het ondersteunen van vrijwilligers.*<sup>6</sup> De centrale doelstelling op dit prestatieveld is het bieden van een adequate ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligers. In deze doelstelling is geen nader onderscheid gemaakt in vrijwilligerswerk breed of zorggerelateerd vrijwilligerswerk.

In het vrijwilligersbeleid staat vermeld dat er qua ondersteuning wordt ingezet op 7 punten<sup>7</sup>:

1. Structurele uitbreiding uren vrijwilligersconsulent;
2. Inzetten op jonge vrijwilligers, onder meer via uitbouwen maatschappelijke stage;
3. Deskundigheidsbevordering vrijwilligers via ROC Deltion en vrijwilligersconsulent;
4. Jaarlijkse monitoring vrijwilligerswerk;
5. Waardering vrijwilligers: één keer in twee jaar vrijwilligersevenement;
6. Promoten vrijwilligerswebsite: [www.vrijwilligactief.nl](http://www.vrijwilligactief.nl);
7. Platform vrijwilligerswerk en rol Wmo-adviesraad.

In het mantelzorgbeleid staat vermeld dat wordt ingezet op 6 punten<sup>8</sup>:

1. Informatie, advies en doorverwijzing;
2. Emotionele en educatieve steun; praktische hulp en respijtzorg;
3. Arbeid en zorg;
4. Materiële en financiële steun;
5. Belangenbehartiging en inspraak;
6. Ondersteuning vrijwilligerswerk zorg.

---

<sup>5</sup> Beleidsplan Wmo, pagina 3

<sup>6</sup> Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de gemeente Olst-Wijhe, januari 2008, pagina 21

<sup>7</sup> Vrijwilligersbeleid in de gemeente Olst-Wijhe, 2007, pagina 14

<sup>8</sup> Notitie mantelzorgondersteuning binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Olst-Wijhe 2007-januari 2009, pagina 5

*De doelstellingen voor het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid zijn in overeenstemming met de overige beleidsdoelstellingen van de gemeente Olst-Wijhe.*

De doelstellingen in de nota's zijn in overeenstemming met de overige beleidsdoelstellingen. De doelstelling uit de notitie mantelzorgondersteuning is zelfs letterlijk overgenomen in het Wmo-beleidsplan, namelijk *'Het ondersteunen van mantelzorgers (daaronder begrepen steun vinden bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen) alsmede het ondersteunen van vrijwilligers.'*<sup>9</sup>

*De gemeente heeft in het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid aangegeven welke verschillende doelgroepen vrijwilligers en mantelzorgers zij met het beleid wil bereiken.*

In het vrijwilligerswerkbeleid is aangegeven dat de gemeente de doelgroep jongeren wil bereiken en daarop extra wil inzetten door onder meer maatschappelijke stage verder uit te bouwen. In het mantelzorgbeleid wordt niet specifiek gesproken over welke doelgroepen zij met het beleid wil bereiken. Overigens blijkt in de praktijk, onder meer uit de evaluatie van de mantelzorgondersteuning, dat de gemeente wel oog heeft voor de verschillende doelgroepen binnen de mantelzorg. In de evaluatie wordt onder meer gesproken van de doelgroep jonge mantelzorgers en werkende mantelzorgers<sup>10</sup>. En ten aanzien van cursussen geeft de gemeente aan het belangrijk te vinden meer aandacht te besteden aan mantelzorgers van ggz cliënten.<sup>11</sup>

*De gemeente heeft het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid interactief, dat wil zeggen in overleg/samenwerking met de vrijwilligers(organisaties), mantelzorgers en ondersteuners vorm gegeven.*

Het vrijwilligerswerkbeleid is, in tegenstelling tot het mantelzorgbeleid, interactief vormgegeven. Er is onder meer een digitaal onderzoek onder vrijwilligersorganisaties uitgezet waarmee de stand van zaken in het lokale vrijwilligersveld in beeld is gebracht en zicht is verkregen op de knelpunten en ondersteuningsbehoeften die spelen. Maar ook het platform vrijwilligerswerk vervult een rol in deze. Uit de stukken is niet gebleken dat het mantelzorgbeleid interactief is vormgegeven. Uit de deskresearch is wel gebleken dat de Wmoadviesraad i.o. zich kon vinden in de inhoud van de notitie, maar uit de stukken blijkt niet dat mantelzorgers zelf of de ondersteuningsorganisaties zijn geraadpleegd. Het raadplegen van een Wmo-adviesraad is een zeer beperkte manier van het beleid interactief vorm te geven. Wel is er in 2011 een klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers uitgezet ten behoeve van het vormgeven van het nieuwe beleid.

*Het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid is afgestemd op de lokale knelpunten/ behoeften van het vrijwilligersveld en de mantelzorgers. Met andere woorden de geformuleerde doelstellingen vormen een oplossing voor de aangedragen knelpunten/ behoeften.*

Het vrijwilligerswerkbeleid is wel afgestemd op de lokale knelpunten/behoeften van het vrijwilligersveld. Het mantelzorgbeleid is enkel afgestemd op landelijke knelpunten en behoeften<sup>12</sup>. Algemeen genomen kan worden geconstateerd dat de geformuleerde doelstellingen bijdragen aan een oplossing voor de aangedragen knelpunten en behoeften. Wat opvalt is dat de geformuleerde

<sup>9</sup> Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de gemeente Olst-Wijhe, januari 2008, pagina 21

<sup>10</sup> Evaluatie mantelzorgondersteuning binnen de Wmo, pagina 3

<sup>11</sup> Evaluatie mantelzorgondersteuning binnen de Wmo, pagina 10

<sup>12</sup> Voor het verschil zie de punten genoemd op pagina 17.

actiepunten niet voor alle aangedragen punten een oplossing vormen. Zo blijkt uit de monitor van 2007 dat vrijwilligersorganisaties vooral ondersteund willen worden in fondsenwerving en het organiseren van activiteiten terwijl daar niet direct een vorm van ondersteuning op wordt ingezet.

*De gemeente heeft het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid integraal, dat wil zeggen met oog voor de samenhang tussen de verschillende beleidsterreinen vormgegeven.*

De integraliteit van het vrijwilligerswerkbeleid is beperkt vormgegeven. In het vrijwilligerswerkbeleid worden de dwarsverbanden met andere beleidsterreinen niet als zodanig benoemd. Voor het mantelzorgbeleid worden de dwarsverbanden wel benoemd. Bij het mantelzorgbeleid behoort een uitvoeringsprogramma waarin wordt vermeld welke vakgroepen (en welke meewerker van de vakgroepen) benoemde doelstellingen/actiepunten oppakt.

## 4.2 Uitvoering

*De doelstellingen uit de nota zijn uitgewerkt in jaarlijkse uitvoeringsplannen waarin is opgenomen welke acties worden uitgevoerd, wie welke acties oppakt (zowel intern als externe partijen), welke resultaten en prestaties daarbij worden verwacht, binnen welk tijdspad en welke financiële middelen daarvoor nodig zijn.*

Er zijn geen jaarlijkse uitvoeringsplannen specifiek voor het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid opgesteld. Ten aanzien van het mantelzorgbeleid is wel een uitvoeringsprogramma opgesteld waarin wordt uitgewerkt welke acties worden uitgevoerd, wie welke acties oppakt, binnen welk tijdspad en welke financiële middelen daarvoor nodig zijn.

*De benodigde financiële middelen zijn opgenomen in de begroting (input).*

Uit het Wmo-beleidsplan blijkt dat er voor subsidie van de ondersteunende organisaties voor mantelzorg € 43.311,- per jaar begroot is en voor subsidie van stichting Kulturhus ten behoeve van vrijwilligersondersteuning € 35.000,- per jaar.<sup>13</sup> De benodigde financiële middelen zijn waarschijnlijk wel opgenomen in de begroting maar zijn niet als zodanig specifiek voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers terug te vinden. De ondersteuning wordt gefinancierd door middelen die onder verschillende budgetten zijn ondergebracht. Voor zowel het vrijwilligersbeleid als voor de mantelzorgondersteuning kan daarom geen duidelijk beeld van geraamde en werkelijk gemaakte kosten worden gegeven.

Overzicht subsidiebeschikkingen 2010:

- SVTO € 44.650,- (specifiek voor mantelzorgondersteuning)
- SWO € 142.444,- (specifiek bedrag mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning niet te herleiden)
- Dimence € 9.400,- (specifiek bedrag mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning niet te herleiden)
- Kulturhus € 99.700,- (35% daarvan is specifiek bedoeld voor vrijwilligersondersteuning<sup>14</sup> en € 10.485,- is voor uitvoer van projectplan maatschappelijke stage )

Daarnaast ontvangt SWO jaarlijks € 35.000,- voor het project makelen en schakelen.

<sup>13</sup> Beleidsplan Wmo, pagina 38

<sup>14</sup> Budgetovereenkomst 2009 (budgetovereenkomst 2010 is niet in ons bezit)

*De benodigde personele capaciteit is beschikbaar gesteld via afdelingsplannen (input).*

Er zijn geen afdelingsplannen overhandigd maar vakgroepplannen. Uit deze vakgroepplannen blijkt dat in 2010 151 uur<sup>15</sup> is gereserveerd voor vrijwilligerswerkbeleid en in 2011 200 uur<sup>16</sup>. De uren voor uitvoering van het mantelzorgbeleid worden niet als zodanig vermeld. De coördinator maatschappelijke ontwikkelingen heeft aanvullend per mail gereageerd dat er voor de ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligers ca. 250 uur aan beleids capaciteit per jaar beschikbaar is en aan beleidsondersteunende capaciteit ca. 350 uur per jaar. Daarnaast is er in 2011 nog eens extra 300 uur aan beleids capaciteit gereserveerd voor het opstellen van het nieuwe beleidskader.

*In de subsidiebeschikking(en) is een heldere opdracht, gerelateerd aan de beleidsdoelen van de gemeente, voldoende SMART geformuleerd*

De gemeente heeft met een aantal uitvoerders budgetovereenkomsten afgesloten. Op basis van deze budgetovereenkomsten worden vervolgens subsidiebeschikkingen afgegeven waarbij de budgetovereenkomst als bijlage wordt toegevoegd. In deze budgetovereenkomsten vormt de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers een klein onderdeel van een groter geheel aan activiteiten. Daarbij valt op dat de overkoepelende afspraken op zich redelijk SMART worden geformuleerd maar dit geldt niet voor de gemaakte afspraken op het terrein van vrijwilligers en mantelzorgondersteuning. Ook in andere subsidiebeschikkingen (zonder budgetovereenkomsten) zijn de opdracht en afspraken niet helder en SMART geformuleerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de subsidiebeschikkingen van Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel en Dimence.

*De verschillende uitvoeringspartijen (intern en extern) hebben de overeengekomen activiteiten uitgevoerd, hebben tussentijds over de voortgang gerapporteerd en achteraf verantwoord.*

De uitvoeringspartijen waar een subsidierelatie mee bestaat: Stichting Kulturhus, Stichting Vrijwillige Thuiszorg (SVTO), Stichting Welzijn Ouderen (SWO) en Dimence overhandigen ieder jaar een jaarverslag waarin zij verantwoorden wat zij het afgelopen jaar hebben gedaan. Ook vindt er minimaal 1 keer jaar een gesprek met de beleidsmedewerker en wethouder plaats waarin over de voortgang van activiteiten wordt gerapporteerd. Interne uitvoeringspartijen rapporteren en verantwoorden niet op papier wat zij hebben gedaan ten aanzien van vrijwilligerswerk en mantelzorg. In de interviews is gebleken dat de interne terugkoppeling vooral mondeling gebeurt.

*De ambtelijke organisatie heeft systematisch de voortgang in de uitvoering van het beleid, het behalen van de resultaten en de besteding van de middelen gemonitord en heeft het college hierover gerapporteerd.*

De ambtelijke organisatie bewaakt de voortgang in de uitvoering van beleid, het behalen van resultaten en besteding van middelen door middel van jaarlijkse voortgangsgesprekken en de schriftelijke verantwoording achteraf. Uit de interviews blijkt dat het monitoren vooral tussentijds

<sup>15</sup> Urenplanning Vakgroep Mo 2010

<sup>16</sup> Urenplanning Vakgroep Mo 2011

informeel gebeurt. De uitvoerders ervaren geen sterke sturing of monitoring op activiteiten of besteding van middelen door de ambtelijke organisatie. Door de korte lijnen binnen de gemeente zegt de ambtelijke organisatie goed zicht te hebben op de uitvoering en snel signalen op te vangen. Daarnaast vindt er eens per kwartaal een bijeenkomst plaats van het Platform WZW (Wonen, Zorg en Welzijn) waar diverse uitvoerende partijen aan deelnemen.

Eén keer per maand vindt er een voortgangsoverleg plaats tussen de ambtelijke organisatie en de wethouder. In dit overleg wordt ook de voortgang van het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid besproken als er aanleiding toe is. Daarnaast signaleert de wethouder op eigen initiatief. In dat geval vraagt de wethouder aan de ambtelijke organisatie wat de situatie is en de ambtelijke organisatie rapporteert vervolgens aan de wethouder en het college. Uit de deskresearch en interviews is niet gebleken dat dit op het terrein van het vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid is voorgekomen.

*De gemeenteraad is tenminste eenmaal per jaar geïnformeerd over de inhoudelijke voortgang van het beleid en de besteding van de middelen.*

De gemeenteraad wordt jaarlijks via de jaarrekening geïnformeerd. Uit de deskresearch en interviews is niet gebleken dat er separaat over de inhoudelijke voortgang aan de gemeenteraad is gerapporteerd. Er zijn verder ook geen wijzigingsvoorstellen aan de raad voorgelegd.

### **4.3 Resultaten/evaluatie van inhoudelijk beleid**

#### *4.3.1 Outcome*

*De gemeente heeft adequate ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligers geboden. Er is geen sprake van overlap en/of hiaten in het ondersteuningsaanbod.*

De gemeente heeft een redelijk adequate ondersteuningsinfrastructuur voor haar vrijwilligers en mantelzorgers opgebouwd. Kijkend naar de resultaten van de vrijwilligersmonitor en het klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers kunnen we concluderen dat het vrijwilligers- en mantelzorgveld zich redelijk tevreden toont over de aangeboden ondersteuning. Ten aanzien van het vrijwilligerswerk geeft 46% van de 132 organisaties dusdanig tevreden te zijn over het beleid en de werkwijze van de gemeente dat zij geen verbetering nodig achten<sup>17</sup>. Een aanzienlijke stijging in vergelijking met de vrijwilligersmonitor in 2004 en 2007. In 2004 antwoordde 13% van de organisaties dat zij tevreden zijn over het beleid en werkwijze van de gemeente<sup>18</sup> en in 2007 toonde 29% zich tevreden hierover<sup>19</sup>. Daarnaast geeft in 2011 61% van de 129 organisaties aan geen behoefte te hebben aan extra ondersteuning<sup>20</sup>. In 2004 werd dit antwoord door 25% van de organisaties aangekruist<sup>21</sup> en in 2007 heeft 42% van de organisaties geen behoefte aan extra ondersteuning<sup>22</sup>. Overigens gelden deze cijfers voor het vrijwilligerswerk breed en dus niet specifiek voor het zorggerelateerd vrijwilligerswerk. De vrijwilligersmonitor maakt namelijk geen onderscheid tussen zorggerelateerd en breed vrijwilligerswerk.

---

<sup>17</sup> Vrijwilligersmonitor 2011

<sup>18</sup> Vrijwilligersmonitor 2004

<sup>19</sup> Vrijwilligersmonitor 2007

<sup>20</sup> Vrijwilligersmonitor 2011

<sup>21</sup> Vrijwilligersmonitor 2004

<sup>22</sup> Vrijwilligersmonitor 2007



Voor mantelzorgondersteuning geldt dat mantelzorgers over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning (75% van de 99 mantelzorgers)<sup>23</sup>. Daarnaast geeft één op de drie mantelzorgers aan dat er binnen de gemeente voldoende aandacht is voor mantelzorgers, de helft is neutraal en 15% is het hier niet mee eens.

Er is wel sprake van enkele hiaten en overlap in het ondersteuningsaanbod aan vrijwilligers en mantelzorgers. Maar de hiaten en overlap zijn niet zo groot dat daarmee de adequaatheid van het ondersteuningsaanbod direct wordt ondermijnd.

### **Vrijwilligerswerk**

Een hiaat in het ondersteuningsaanbod ten aanzien van vrijwilligerswerk is het ontbreken van concrete ondersteuning op het terrein van fondsenwerving. Zowel in de vrijwilligersmonitor van 2007 als 2011 wordt fondsenwerving als onderwerp vermeld waarin vrijwilligersorganisaties willen worden ondersteund terwijl een concreet ondersteuningsaanbod in deze ontbreekt. Daarnaast is er een hiaat op het terrein van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers. Omdat het budget is verbonden aan ROC Deltion kan de vrijwilligersconsulent van stichting Kulturhus niet altijd de deskundigheidsbevorderende activiteiten organiseren waar het veld behoefte aan heeft. Daarnaast is 2012, volgens de vrijwilligersconsulent, het laatste jaar dat er apart financiële middelen beschikbaar zijn voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Na 2012 valt deskundigheidsbevordering helemaal onder het participatiebudget en dat wordt ingezet voor laaggeletterdheid. Volgens de geïnterviewde partijen is er ook enigszins sprake van overlap in het deskundigheidsbevorderingsaanbod. Er zijn namelijk meerdere partijen die cursussen voor vrijwilligers aanbieden, zoals SWO, Zonnebloem, Ouderenbonden, Zorgcentra. Deze partijen bieden echter vooral deskundigheidsbevordering aan voor hun vrijwilligers terwijl het Kulturhus sectoroverstijgend werkt en hun cursussen aanbieden voor alle vrijwilligers in Olst-Wijhe, ongeacht waar deze vrijwilligers werkzaam zijn.

### **Mantelzorg**

Een duidelijk hiaat in de ondersteuning van mantelzorgers is dat het aanbod van respijtzorg in de gemeente voor veel mensen onduidelijk is. Deze onduidelijkheid komt deels voort uit het feit dat de termen 'praktische hulp' en 'respijtzorg' veelal als één vorm van ondersteuning gezien worden, terwijl ze ieder een ander doel hebben. De SVTO verleent vormen van respijtzorg, maar dit aanbod is vooralsnog redelijk onbekend. Uit het klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers blijkt dat voor de meeste mantelzorgers binnen de gemeente respijtzorg een onbekend fenomeen. Slechts een enkeling geeft aan hiervan gebruik te maken, terwijl 31% van de mantelzorgers aangeeft te weinig tijd te hebben voor sociale contacten en hobby's<sup>24</sup>. Daarmee is wel de behoefte aan respijtzorg aangetoond. De gemeente besteedt door middel van haar beleid aandacht aan werkende mantelzorgers. Het aanbod hierop is gedegen, maar de vraag is in hoeverre mantelzorgers hiermee bekend zijn en gebruik van maken. Daarnaast ontbreekt de aandacht voor financiële steun. Materiële en financiële steun worden onder één noemer geschaard en krijgen uitwerking in het ontwikkelen van gezamenlijke woonmogelijkheden voor mantelzorgers en naasten. Financiële steun krijgt hierin geen vorm. Op het vlak van intensieve vrijwillige thuiszorg (respijtzorg) is er sprake van overlap. De intensieve vrijwillige thuiszorg is in principe een taak van de SVTO, maar in de praktijk blijkt ook SWO op dit vlak actief omdat mensen het lastig vinden de scheidslijn te hanteren en door te verwijzen.

---

<sup>23</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Mantelzorgers, 2011

<sup>24</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Mantelzorgers, 2011

## Samenwerking

Er ligt ook een hiaat op het vlak van samenwerking tussen de verschillende partijen die betrokken zijn bij het ondersteunen van zorggerelateerd vrijwilligerswerk en mantelzorg. Op dit moment worden nog niet alle samenwerkingskansen benut. De verschillende partijen richten zich qua ondersteuning vooral op hun eigen organisatie. Organisaties zoals Stichting Welzijn Ouderen en Stichting Vrijwillige Thuiszorg richten zich vooral op de zorgvrijwilligers binnen hun eigen organisatie. Stichting Kulturhus richt zich op het vrijwilligerswerk breed en niet specifiek op vrijwilligerswerk in de zorg. Gezien de ontwikkelingen die in lokale samenleving spelen, is een meer gezamenlijk aanpak van knelpunten en/of werkwijzen in het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers nodig.

### 4.3.2 Output vrijwilligerswerkbeleid

Ten aanzien van het vrijwilligerswerkbeleid is de volgende output benoemd:

N.B. in het vrijwilligerswerkbeleid is geen onderscheid gemaakt tussen zorggerelateerd vrijwilligerswerk en het brede vrijwilligerswerk. Daarom wordt hier de output van het brede vrijwilligerswerkbeleid getoetst. Het zorggerelateerd vrijwilligerswerk maakt ook gebruik van dit ondersteuningsaanbod.

***Output 1:** De uren van de vrijwilligersconsulent zijn structureel uitgebreid naar 18 uur per week waarmee reguliere activiteiten zijn versterkt en nieuwe activiteiten zijn ingezet waaronder maatschappelijke stages.*

De uren van de vrijwilligersconsulent zijn met ingang van 2008 uitgebreid naar 18 uur per week. Op 1 februari 2005 is de vrijwilligersconsulent in dienst getreden voor 15 uur per week maar al snel bleek dit aantal uren te weinig. In 2007 is daarom besloten het budget te verruimen. Met deze extra uren zijn de reguliere activiteiten versterkt en zijn nieuwe activiteiten als het organiseren van maatschappelijke stage, maatschappelijk betrokken ondernemen, netwerkbijeenkomsten en het tweejaarlijkse vrijwilligersevenement opgepakt. De vrijwilligersconsulent is overigens voor 36 uur per week in dienst van het Kulturhus waarbij zij tevens taken oppakt als het opzetten van het buurtbusproject, buitenschoolse cultuureducatie, infocentrum voor Staatsbosbeheer en dorpsontwikkelingsplannen. Het precieze aantal uren voor vrijwilligersondersteuning door de vrijwilligersconsulent is niet vastgelegd. Wel heeft de gemeente in de budgetovereenkomst van 2009 met het Kulturhus vastgelegd dat 35% van het budget wordt besteed aan vrijwilligersondersteuning. Daarnaast ontvangt het Kulturhus extra financiële middelen voor het vormgeven van maatschappelijke stage in de gemeente Olst-Wijhe.

Kort samengevat biedt Stichting Kulturhus de volgende ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties:

- 1 Digitale vacaturebank:** De vrijwilligersconsulent zorgt ervoor dat deze bank gevuld is, dat de vacatures up to date zijn, verwijst organisaties naar de vacaturebank en plaatst vacatures elke maand in krant. Er zijn ongeveer 80 vacatures opgenomen.
- 2 Maatschappelijke stage (MaS):** Er is ook een vacaturebank specifiek voor MaS. Daarin zijn ongeveer 60 vacatures opgenomen. De ondersteuning ten aanzien van maatschappelijke stage is gericht op bemiddeling en ze helpt organisaties de MaS-klassen vorm te geven.

- 3 **Netwerkbijeenkomsten:** Er worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd, bijvoorbeeld voor evenementenverenigingen (over vrijwilligers, bhv, beveiliging) maar ook voor jeugd en jongerenorganisaties, EHBO- en AED-verenigingen.
- 4 **Maatschappelijk betrokken ondernemen:** Er wordt jaarlijks een beursvloer georganiseerd en voorafgaand daaraan wordt er altijd een voorbereidende workshop georganiseerd.
- 5 **Advies en ondersteuning van organisaties:** bijvoorbeeld bij vormgeven van MaS of bij het vormgeven van statuten e.d..
- 6 **De website [www.vrijwilligactief.nl](http://www.vrijwilligactief.nl):** daar kunnen zowel (potentiële) vrijwilligers, als vrijwilligersorganisaties terecht voor vacatures, informatie en advies en nieuws.
- 7 **Promotie:** De consultant zorgt ervoor dat vrijwilligerswerk veel in de pers komt. In het kader van het Europees Jaar van de Vrijwilliger wordt er iedere week een vrijwilliger geïnterviewd die vertelt over zijn/haar werk als vrijwilliger en de activiteiten die worden gedaan.
- 8 **Cursussen:** Er worden cursussen georganiseerd in samenwerking met ROC Deltion.

***Output 2:** Er is extra ingezet op jonge vrijwilligers, onder meer via het verder uitbouwen van de maatschappelijke stages.*

Er is extra ingezet op jonge vrijwilligers maar dan vooral door het vormgeven van maatschappelijke stage. Er is niet gebleken dat er op een andere manier extra is ingezet op jonge vrijwilligers. In 2007 is de consultant samen met de middelbare school Capellenborg gestart met het onder vrijwilligersorganisaties bekendmaken en stimuleren van maatschappelijke stage. O.a. door middel van een brief en voorlichtingsbijeenkomst voor vrijwilligersorganisaties is geprobeerd 50 maatschappelijke stagiaires een stageplek te bieden. Van deze 50 maatschappelijke stagiaires hebben 20 scholieren maatschappelijke stage gelopen bij de 9 organisaties die zich daarvoor hadden aangemeld. De andere 30 scholieren hebben zelf een stageplek gevonden. In 2008 steeg het aantal aanmeldingen naar ca 20 vrijwilligersorganisaties en in 2010 naar ca. 30 vrijwilligersorganisaties. Inmiddels blijkt uit de monitor vrijwilligerswerk dat 23% van de 133 organisaties actief is op het terrein van maatschappelijke stage<sup>25</sup>. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2007. Toen gaf 8% van de organisaties aan actief te zijn met maatschappelijke stage.

***Output 3:** Er is deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers aangeboden, via ROC Deltion en bijeenkomsten door de vrijwilligersconsulent.*

Met ingang van 2005 is er in samenwerking met ROC Deltion deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers aangeboden. In 2005 is men gestart met 5 cursussen waaronder over Arbo-wetgeving, interne en externe communicatie binnen sportorganisaties, vrijwilligers, kinderwerk en penningmeesterschap. In 2007 (het jaarverslag van 2006 ontbreekt) zijn er 16 cursussen voor vrijwilligers gerealiseerd waaronder over website bouwen, presenteren met power point, creatief met word, excel, sociale hygiëne, verantwoord alcohol gebruik, bedrijfshulpverlening, boeiend presenteren. In 2008 zijn er 23 cursussen voor vrijwilligers georganiseerd waaronder over word, leren verhalen vertellen, excel, notuleren, power point, website bouwen, email en internet, digitale foto's, penningmeesterschap, bedrijfshulpverlening, geld zoeken loont. In 2009 zijn er 13 cursussen voor vrijwilligers georganiseerd<sup>26</sup> waaronder over digitale foto's, Excel, Word, website bouwen, digitale nieuwsbrief, effectief vergaderen, schrijven voor internet, beter samenwerken. Er zijn verder geen informatieavonden over speciale onderwerpen door de vrijwilligersconsulent georganiseerd.

<sup>25</sup> Vrijwilligersmonitor 2011

<sup>26</sup> Jaarrapportage 2009 Vrijwilligerssteunpunt OIst-Wijhe, pagina 2

**Output 4:** *De gemeente heeft het vrijwilligerswerk gemonitord door elke 4 jaar een meting uit te voeren.*

Het vrijwilligerswerk is gemonitord door elke vier jaar een meting middels Digimon uit te voeren. In 2004 is het eerste Digimononderzoek uitgevoerd en in 2007 en 2011 hebben er herhalingsmetingen plaatsgevonden. In 2011 hebben 139 organisaties meegedaan aan het onderzoek.

**Output 5:** *Het vrijwilligerswerk is gewaardeerd door één keer in de twee jaar een vrijwilligersevenement aan te bieden, uitgevoerd door stichting Kulturhus.*

Het vrijwilligerswerk wordt regelmatig gewaardeerd. Naast het organiseren van het vrijwilligersevenement dat in 2007, in 2008 en in 2010 heeft plaatsgevonden, vinden er ook andere waardering- en promotie uitingen plaats. Zo wordt er in het kader van Europees Jaar van het Vrijwilligerswerk nu iedere week een interview met een vrijwilliger in de regionale pers gepubliceerd die vertelt over zijn/haar werk als vrijwilliger en de activiteiten die worden gedaan. In 2008 en 2009 is er 6x per jaar een interview met een vrijwilligersorganisatie gepubliceerd in de regionale pers.<sup>27</sup>

In 2007 is er overigens niet alleen een vrijwilligersfeest georganiseerd waaraan 325 vrijwilligers hebben deelgenomen maar is er ook een grote verenigingsmarkt georganiseerd met zo'n 1500 bezoekers. In 2008 heeft het waarderingsevenement voor vrijwilligers vorm gekregen door twee avonden met verschillende workshops te organiseren. Ca. 150 mensen hebben hier aan deelgenomen<sup>28</sup>. Uit de interviews is gebleken dat er in 2010 ook een vrijwilligersevenement is georganiseerd. Ten tijde van de deskresearch was een jaarverslag van 2010 nog niet voor handen. Wij hebben dit dus niet kunnen staven middels documenten.<sup>29</sup>

**Output 6:** *De website [www.vrijwilligersactief.nl](http://www.vrijwilligersactief.nl) is behouden en gepromoot door de vrijwilligersconsulent onder de vrijwilligersorganisaties.*

In december 2005 is de website [www.vrijwilligersactief.nl](http://www.vrijwilligersactief.nl) de lucht ingegaan en deze website is tot op heden actief. In maart 2009 is de nieuwe website inclusief digitale vacaturebank van start gegaan. Uit het jaarverslag van 2009 (het jaarverslag van 2010 was ten tijde van deskresearch niet in ons bezit) blijkt dat de site vanaf begin maart meer dan 10.000 keer (10.724) is bezocht door bijna 3000 unieke bezoekers (2942). Om de website en vacatures te promoten, worden de vacatures maandelijks in de pers bekend gemaakt.<sup>30</sup> Daarnaast is er een logo ontwikkeld dat met de contactgegevens in mail en briefwisseling kan worden gebruikt. Uit het jaarverslag van 2009 blijkt dat de flyer/ folder over het steunpunt/ website nog niet is gerealiseerd.

Uit de vrijwilligersmonitor blijkt dat 32% van de 121 organisaties gebruik maakt van de website.<sup>31</sup> Hiermee is het gebruik in 2011 iets afgenomen ten opzichte van 2007. In 2007 gaf 38% van de organisaties aan gebruik te maken van de website. Deze afname lijkt met name te komen doordat

<sup>27</sup> Jaarrapportage 2008 vrijwilligersconsulent Olst- Wijhe, pagina 4

<sup>28</sup> Jaarrapportage 2008 vrijwilligersconsulent Olst- Wijhe, pagina 4

<sup>29</sup> Stichting Kulturhus heeft voor het overhandigen van het jaarverslag uitstel gekregen tot september 2011

<sup>30</sup> Jaarrapportage 2009 Vrijwilligerssteunpunt Olst-Wijhe, pagina 4

<sup>31</sup> Vrijwilligersmonitor 2011

de informatie op de website voor de organisaties niet interessant is. In 2007 gaf 14% aan dat hiervan sprake is. In 2011 wordt dit antwoord door 24% van de organisaties aangekruist.

**Output 7: Het platform Vrijwilligerswerk is behouden of geborgd in de Wmo-raad.**

Het platform vrijwilligerswerk is behouden en bestaat uit mensen die zich willen inzetten voor activiteiten om vrijwilligers in het zonnetje te zetten en een klankbord willen zijn voor de vrijwilligersconsulent over verschillende onderwerpen. In 2009 heeft het platform op de volgende onderwerpen als klankbord gefunctioneerd, het motiveren van jongeren o.a. door Maatschappelijke Stage, de verzekering van vrijwilligers, de teruglopende financiën voor cursussen, de nieuwe website inclusief vormgeving, de digitale vacaturebank, jaarverslag 2008, werkplan 2009, de Wmo-adviesraad en de start van het project Maatschappelijk betrokken ondernemen. Het Platform heeft tevens de award uitreiking georganiseerd voor jongeren die hun stage met veel lof hebben gerealiseerd.

De afgelopen jaren is diverse keren besproken of en in welke mate het platform moet worden opgeheven en/of onderdeel moet worden van de Wmo-adviesraad. In 2008 heeft een lid van de Wmo adviesraad in een vergadering van het platform een toelichting gegeven op het functioneren van de adviesraad. Over de relatie met de Wmo-raad is toen wel gesproken maar het heeft niet geleid tot een fysieke vertegenwoordiging in de Wmo-adviesraad. Het belang van deelname aan de Wmo-adviesraad wordt niet ervaren door de platformleden en het platform wil zich nog niet opheffen. De vrijwilligersconsulent heeft in het interview aangegeven niet goed te weten hoe het verder moet gaan met het platform. Er is weinig animo voor, van representativiteit is geen sprake en het oorspronkelijke doel waarvoor het platform is opgericht, komt niet uit de verf. Het accent van de activiteiten van het platform moet liggen op het meedenken over de grote (beleids)lijnen van het vrijwilligerswerk en de ondersteuning daarvan.<sup>32</sup>

#### 4.3.3 Output mantelzorgbeleid

Ten aanzien van het mantelzorgbeleid zijn de volgende output benoemd:

**Output 1:** *Mantelzorgers zijn zowel fysiek, digitaal, schriftelijk als telefonisch voorzien van informatie en advies met betrekking tot mantelzorg en ondersteuning. Dit door middel van het Wmo loket, door 1 dagdeel per week afspraakmogelijkheden met de mantelzorgconsulent aan te bieden, door de Wmo loketmedewerkers te trainen, door huisartsen aan te schrijven en te vragen 'verborgen' mantelzorgers te signaleren en door te verwijzen, door het opstellen van een mantelzorggids, door bekendheid te geven aan het ondersteuningsaanbod in huis aan huis bladen en door informatie over mantelzorg te presenteren tijdens de jaarlijkse bezoeken van het College van B&W aan de kernen van de gemeente Olst-Wijhe. Bij de keuze voor het klantvolgsysteem Wmo is tevens onderzocht of de hulpvraag van de mantelzorger kan worden geregistreerd om zo inzicht te krijgen in de problematiek van de mantelzorgers en de effectiviteit van het loket.*

Uit de evaluatie van de nota 'Mantelzorgondersteuning binnen de Wmo'<sup>33</sup> blijkt dat bovenstaand beschreven output (1) bijna volledig is gerealiseerd. Zo wordt middels de Wmo-loketten informatie

<sup>32</sup> Nota Vrijwilligersbeleid 2004, gemeente Olst-Wijhe, pagina 20  
<sup>33</sup> Evaluatie nota 'Mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

en advies aangeboden, zowel fysiek, digitaal, schriftelijk als telefonisch. Het Wmo-loket is bekend bij 69% van de mantelzorgers en driekwart hiervan weet waarvoor je bij dit loket terecht kan<sup>34</sup>. Ook de SVTO geeft informatie en advies, verwijst mantelzorgers door naar het Wmo-loket en helpt ze met het aanvragen van voorzieningen. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de mantelzorgers de SVTO als voornaamste ondersteuner zien.<sup>35</sup>

Om mantelzorgers beter te ondersteunen, konden de Wmo-loketmedewerk(st)ers aanvankelijk direct een afspraak maken met een mantelzorgconsulent van Carinova Mantelzorgondersteuning of SVTO. Hier werd echter nauwelijks gebruik van gemaakt en daardoor geven de loketmedewerkers nu, met toestemming van de mantelzorger, naam en adres door aan SVTO waarna deze vervolgens een afspraak voor een huisbezoek maakt. Daarnaast hebben de Wmo-loketmedewerk(st)ers een training van de SVTO gevolgd op het vlak van informele zorg en mantelzorgondersteuning. Ook zijn Carinova Mantelzorgondersteuning en SVTO aangeschoven bij vakgroepoverleggen om hun aanbod kenbaar te maken en informatie te geven over signalering van mogelijk overbelaste mantelzorgers.

De huisartsen hebben informatie ontvangen over het Wmo-loket en de Wmo regelingen. Uit de documenten is niet duidelijk geworden wanneer dit heeft plaatsgevonden. Daarnaast vindt er een- of tweemaal per jaar structureel overleg plaats tussen huisartsen en gemeente. Huisartsen zijn een belangrijke ondersteuner voor mantelzorgers. Uit het klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers<sup>36</sup> blijkt dat mantelzorgers na de SVTO de huisarts als voornaamste ondersteuner voor mantelzorgers zien (33%).

Om de aanwezige mantelzorgondersteuning beter bekend te maken, verschijnt in het najaar van 2011 de mantelzorggids. Ook in het blad Huis aan Huis wordt bekendheid gegeven aan initiatieven omtrent mantelzorgondersteuning. In de kernbezoeken van het College van B&W is in 2008 en 2009 eveneens aandacht geweest voor mantelzorg. Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel heeft hier o.a. een aantal presentaties over mantelzorg verzorgd. Het precieze aantal is niet bekend.

Ten aanzien van het klantvolgsysteem waarin de hulpvraag van de mantelzorger kan worden geregistreerd is nog geen keuze gemaakt. De gemeente maakt gebruik van de geautomatiseerde systemen van de gemeente Deventer en volgt daarin de gemeente Deventer. De gemeente Deventer heeft hierin ook nog geen keuze gemaakt.

**Output 2:** *Emotionele en educatieve steun, waaronder praktische hulp en respijtzorg, heeft vorm gekregen. Dit door het cursusaanbod voor mantelzorgers en vrijwilligers in beeld te brengen, te inventariseren welke cursussen ontbreken en waar mogelijk een passend cursusaanbod aan te bieden. Door met Carinova, Vrijwillige Thuiszorg, Algemeen Maatschappelijk Werk, Stichting Welzijn Ouderen en de bibliotheek afspraken te maken over themabijeenkomsten en lotgenotencontact voor mantelzorgers. Door meer aandacht aan mantelzorgers te besteden bij de indicatiestelling voor individuele verstrekkingen.*

Emotionele en educatieve steun, praktische hulp en respijtzorg hebben vorm gekregen in. Emotionele steun en educatieve steun worden aangeboden door SVTO, SWO en Dimence.

<sup>34</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Mantelzorgers, 2011  
<sup>35</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Mantelzorgers, 2011  
<sup>36</sup> Klanttevredenheidsonderzoek mantelzorgers, 2011

## **SVTO**

SVTO organiseerde in 2007<sup>37</sup> drie groepsbijeenkomsten; over mantelzorg en werk, autisme en de dag van de mantelzorger. In 2008<sup>38</sup> organiseerde SVTO zes bijeenkomsten met als thema's: opvoeding van kinderen met een gebruiksaanwijzing, het Mantelzorg- en Alzheimercafé, een bijeenkomst over mantelzorg en werk, de dag van de mantelzorg en een lotgenotengroep. In 2009<sup>39</sup> was er een mantelzorgcafé zonder specifiek thema en een mantelzorgcafé over depressie en angst, vijf Alzheimercafés, een themabijeenkomst over het persoonsgebonden budget, over depressie en angst en mantelzorg en werk, een cursus 'psychiatrie in de familie', 6 groepsactiviteiten voor jonge mantelzorgers (lotgenotencontacten) en een basiscursus voor vrijwilligers. In 2010<sup>40</sup> waren er drie themabijeenkomsten over 'PGB en het rugzakje', CVA en 'open huis', werd de dag van de mantelzorg georganiseerd, vond twee keer een Alzheimercafé plaats, een cursus 'psychiatrie in de familie' en werden er groepsbijeenkomsten voor jonge mantelzorgers georganiseerd (13 bijeenkomsten voor jongeren van 13 tot 18 jaar oud en 2 bijeenkomsten voor jongeren van 18 tot 30 jaar). De jaarverslagen van 2005 en 2006 geven geen inzicht in de georganiseerde cursussen en bijeenkomsten.

## **SWO**

SWO biedt cursussen voor ouderen en vrijwilligers die ook interessant kunnen zijn voor mantelzorgers en hun naasten. In 2007 bood SWO meerdere cursussen aan. Voor mantelzorgers en naasten is de themabijeenkomst valpreventie hierbij relevant. In 2009 werd deze vier keer aangeboden met daarnaast een cursus signaleren uitgevoerd door Dimence voor vrijwilligers. Voor het seizoen 2010-2011<sup>41</sup> heeft SWO het educatieaanbod voor senioren en vrijwilligers samengevoegd met Vrijwillig Actief (Stichting Kulturhus). SWO heeft hiervoor gekozen omdat de doelgroep van SWO vaak ook als vrijwilliger actief is. Het aanbod wordt vermeld in Huis aan Huis en de Xenior. Uit het jaarverslag wordt dit aanbod niet duidelijk. In 2004, 2005, 2006 en 2008 was er geen aanbod voor mantelzorgers of vrijwilligers en/of notitie daarvan in de overhandigde jaarverslagen.

## **Dimence**

Dimence helpt mantelzorgondersteuners in het vormgeven van voorlichting over GGZ-problematiek. Zo ondersteunde Dimence in 2008<sup>42</sup> Carinova en Deventer ziekenhuizen met de voorbereiding van bijeenkomsten voor mantelzorgers over dementie. In 2010<sup>43</sup> ondersteunde Dimence medewerkers van SVTO en SWO met het voorbereiden van een bijeenkomst voor mantelzorgers over psychische problematiek bij ouderen. Deze bijeenkomst staat gepland voor 2011. Uit de verantwoordingsverslagen van 2007 en 2009 zijn geen ondersteuningsactiviteiten voor mantelzorgers te herleiden.

Uit de documenten die zijn overhandigd in de deskresearch is niet op te maken of het cursusaanbod voor mantelzorgers en vrijwilligers in beeld is gebracht en of de organisaties SVTO, SWO, Dimence en de bibliotheek afspraken hebben gemaakt over themabijeenkomsten en lotgenotencontact voor mantelzorgers. Ook is niet gebleken dat er aandacht is besteed aan het ontwikkelen van een beter passend cursusaanbod.

---

<sup>37</sup> SVTO jaarverslag 2007

<sup>38</sup> SVTO jaarverslag 2008

<sup>39</sup> SVTO jaarverslag 2009

<sup>40</sup> SVTO jaarverslag 2010

<sup>41</sup> Jaarverslag SWO, 2010

<sup>42</sup> Verantwoordingsverslag Dimence, 2008

<sup>43</sup> Verantwoordingsverslag Dimence 2010

Praktische hulp krijgt vorm door verschillende diensten van de SWO; de Algemene Hulpdiensten in Wijhe en Olst<sup>44</sup>, de vrijwillige hulpdiensten tuinonderhoud, thuisadministratie en boodschappendienst en het project Makelen & Schakelen. Respijtzorg wordt door SVTO aangeboden in de vorm van intensieve vrijwillige thuiszorg<sup>45</sup> dat bestaat uit o.a. oppas aan huis en nachtzoorg<sup>46</sup>. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat mantelzorgers het meest behoefte hebben aan praktische hulp in de vorm van huishoudelijke ondersteuning (14%) en deze ondersteuning ook het meeste ontvangen. Opvallend is dat volgens het klanttevredenheidsonderzoek deze ondersteuning in de meeste gevallen (44%) wordt geboden door een thuiszorgorganisatie, anders dan de SVTO. SWO wordt overigens niet genoemd als één van de partijen die hierin ondersteuning biedt. Uit het onderzoek komt niet naar voren hoe men de verschillende vormen van steun afzonderlijk waardeert. Wel blijkt het fenomeen respijtzorg en het aanbod hierop onbekend te zijn voor 68% van de mantelzorgers.

Bij de indicatiestelling voor individuele verstrekkingen wordt tegenwoordig meer aandacht verstrekt aan de mantelzorger. Iedere inwoner die een aanvraag indient voor een Wmo-voorziening wordt in principe thuis bezocht. Daarbij wordt altijd geadviseerd om een naaste 'de mantelzorger' bij dit huisbezoek uit te nodigen. Uit de documenten is niet gebleken sinds wanneer deze maatregel wordt uitgevoerd.

**Output 3:** *De gemeente heeft mantelzorgers geïnformeerd over de wet- en regelgeving bij de combinatie arbeid en zorg. Daarnaast heeft de gemeente onderzocht wat de mogelijkheden zijn om mantelzorgers te ondersteunen door bijvoorbeeld tijdelijke ontheffing van sollicitatieplicht, het mogelijk maken van vrijwilligerswerk bij toeleiding tot de arbeidsmarkt en ervaren overname van zorg bij re-integratie van mantelzorgers.*

Mantelzorgers worden via het digitale Wmo-loket geïnformeerd over de wet- en regelgeving omtrent arbeid en zorg.<sup>47</sup> Zoals ook bij output 1 beschreven, is het Wmo-loket bij 69% van de mantelzorgers bekend. Uit de evaluatie van de nota mantelzorgondersteuning blijkt dat de gemeente heeft onderzocht wat de mogelijkheden zijn om mantelzorgers op dit vlak te ondersteunen. Nadere informatie hierover is niet overhandigd. Wel blijkt uit de nota 'Olst-Wijhe maakt er werk van' dat de gemeente specifiek aandacht besteedt aan werkende mantelzorgers. De gemeente heeft hierin vastgelegd dat in bijzondere omstandigheden, zoals het langdurig en intensief zorgen voor een naaste, een reden kan zijn om tijdelijk iemand te ontheffen van zijn/haar sollicitatieplicht. In 2008 en 2009 is dit één keer gebeurd en is een tijdelijke ontheffing van sollicitatieplicht afgegeven.<sup>48</sup> Ten aanzien van mantelzorgers die willen re-integreren is er afgesproken dat per individuele situatie wordt bekeken wat de respijtzorgmogelijkheden zijn. In 2010 had een dergelijke situatie nog niet plaatsgevonden.<sup>49</sup> Verder is uit de overhandigde documenten niet gebleken dat vrijwilligerswerk een expliciete mogelijkheid is in de toeleiding tot de arbeidsmarkt.

Daarnaast heeft SVTO in 2009 een conferentie over werk en mantelzorg georganiseerd voor zowel bedrijven als mantelzorgers. Hieraan hebben ook bedrijven uit Olst-Wijhe deelgenomen. Het

---

<sup>44</sup> Jaarverslag SWO, 2009

<sup>45</sup> Jaarverslag SVTO, 2009

<sup>46</sup> Jaarverslag SVTO, 2009

<sup>47</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

<sup>48</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

<sup>49</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010



precieze aantal bedrijven wordt daarbij niet vermeld. Olst-Wijhe heeft actief deelgenomen aan deze conferentie. In 2010 is de gemeente, in de rol van werkgever, gestart met een pilot mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. De gemeente heeft hierin geïnventariseerd hoe mantelzorgvriendelijk het eigen personeelsbeleid is. Op deze manier wil zij het goede voorbeeld geven aan andere werkgevers. Ook de mantelzorgconsulenten van SVTO zijn geschoold op dit terrein. Zij hebben de training Arbeid & Zorg gevolgd en de Vrijwillige Thuiszorg is geschoold om de lotgenotencursus Arbeid en Zorg aan te bieden aan werkende mantelzorgers. Deze cursus is in 2009 één keer aangeboden<sup>50</sup>.

**Output 4:** *De gemeente heeft in het kader van materiële en financiële steun aan de mantelzorgers onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor tijdelijke inwoning of extra zelfstandige woonruimte ten behoeve van een mantelzorger of een zorgvrager zodat de mantelzorgrelatie vergemakkelijkt wordt.*

De gemeente heeft (ten tijde van de evaluatie van de nota in 2010) onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de Ruimtelijke Ordeningsprocedures voor tijdelijke inwoning te versoepelen of extra zelfstandige woonruimte ten behoeve van een mantelzorger of een zorgvrager te realiseren.<sup>51</sup> Uit de overhandigde documenten valt niet op te maken of dat dit inmiddels tot de mogelijkheden behoort. In het voorontwerp bestemmingsplan Buitengebied is het thema mantelzorg opgenomen.<sup>52</sup> Hierin worden twee mogelijkheden geboden: inwoning en afhankelijke woonruimte. Inwoning (ten behoeve van de mantelzorg) wordt in het hele buitengebied mogelijk gemaakt. Een afhankelijke woonruimte is een meer zelfstandige woonvorm (met een eigen toegang en voorzieningen). Voor de bestemmingsplannen in de verschillende kernen is rondom het thema mantelzorg nog niets geregeld. Wel is de nota mantelzorgwonen op dit moment in behandeling binnen de gemeente.

**Output 5:** *Belangenbehartiging en inspraak van en door mantelzorgers vindt plaats door deelname van het cluster mantelzorg aan de Wmo adviesraad. In dit cluster neemt minimaal één mantelzorger deel.*

De Wmo-adviesraad is in 2008 van start gegaan met o.a. een cluster 'Mantelzorg en vrijwilligers'<sup>53</sup>. In dit cluster hebben drie mantelzorgers zitting. Zij praten en denken mee over ontwikkelingen op het terrein van mantelzorgondersteuning.

**Output 6:** *Het vrijwilligerswerk in de zorg wordt ondersteund door het huidige vrijwilligerswerkbeleid. Daarnaast heeft de vrijwilligersconsulent bij informele zorgaanbieders meer bekendheid gegeven aan het vrijwilligerswerkbeleid in gemeente Olst- Wijhe.*

Het vrijwilligerswerk in de zorg wordt niet specifiek ondersteund door het vrijwilligerswerkbeleid. Binnen de gemeente wordt geen onderscheid gemaakt tussen zorgvrijwilligers en andere vrijwilligers. De Stichting Kulturhus is de belangrijkste uitvoerder van het brede vrijwilligerswerk, maar richt zich niet op de zorgvrijwilligers. Alleen op het terrein van deskundigheidbevordering biedt het Kulturhus een specifiek ondersteuningsaanbod aan zorgvrijwilligers. De SWO is primair

<sup>50</sup> SVTO jaarverslag 2009

<sup>51</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

<sup>52</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

<sup>53</sup> Evaluatie nota 'mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', 2010

verantwoordelijk voor deze vrijwilligers maar biedt in feite alleen ondersteuning aan hun eigen vrijwilligers. Daarmee wordt het zorggerelateerd vrijwilligerswerk (dus ook binnen andere organisatie) niet breed ondersteund. Uit de interviews is gebleken dat de vrijwilligersconsulent wel meer bekendheid aan het vrijwilligerswerkbeleid heeft gegeven bij informele zorgaanbieders.

#### 4.3.4 Input

*Het beschikbaar gestelde budget is realistisch geweest om de gewenste doelstellingen te kunnen behalen (er heeft o.a. geen –structurele- overschrijding of onderuitputting van het budget plaatsgevonden).*

Het beschikbaar gestelde budget in het Wmo-beleidsplan is op zich realistisch geweest en sloot redelijk aan bij de geformuleerde doelstellingen. Voor de subsidie van de ondersteunende organisaties voor mantelzorg is in het Wmo- beleidsplan € 43.311,- per jaar begroot en voor de subsidie van stichting Kulturhus ten behoeve van vrijwilligersondersteuning is € 35.000,- per jaar gereserveerd.<sup>54</sup> Deze bedragen komen overeen met de subsidietoekenningen van bijvoorbeeld het Kulturhus en Stichting Vrijwillige Thuiszorg.

In de praktijk zijn er echter meer taken opgepakt en zijn er meerdere uitvoerders actief, vooral op het terrein van ondersteuning van mantelzorg. Daarbij is gewerkt met verschillende budgetten waarin het specifieke budget voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers niet als zodanig is te herleiden. Overigens heeft de gemeente vanuit de rijksoverheid de afgelopen jaren ook extra middelen beschikbaar gekregen om de ondersteuning van het vrijwilligerswerk en mantelzorg te versterken. Bijvoorbeeld de financiële middelen om de maatschappelijk makelaarsfunctie in te vullen en de middelen om een extra impuls te geven aan mantelzorgondersteuning. In het Wmo-beleidsplan wordt vermeld dat het eenmalig bedrag dat vanuit het Rijk beschikbaar wordt gesteld voor de ondersteuning van mantelzorgers wordt ingezet voor communicatie (bijv. het uitbrengen van de mantelzorggids). En dat de financiële dekking voor de kosten van het project Makelen & Schakelen van SWO uit het invoeringsbudget Wmo mogelijk is. Dit omdat ten tijde van het maken van het Wmo-beleidsplan de kosten van het project nog niet bekend waren.

Uit de productenramingen 2009-2012 blijkt dat de kosten voor het vrijwilligersbeleid in 2007 te laag waren begroot. In 2007 is er € 51.824,- in rekening gebracht. Omdat er ook € 32.381,- aan baten is gewonnen, is het tekort tot € 19.443,- beperkt. Ten aanzien van de overige jaren is niet bekend hoeveel kosten er in rekening zijn gebracht.

#### 4.4 Evaluatie bestuurlijk proces

*De gemeenteraad heeft het beleidskader voor het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid vastgesteld. Dit is bij voorkeur verankerd in de programmabegroting.*

Het beleidskader is in 2004 en 2007 door de gemeenteraad vastgesteld waarbij het beleidskader is verankerd in de financiële begroting. In de financiële begroting 2011 wordt vermeld:  
*Met de vaststelling van de nota Vrijwilligersbeleid in 2007 heeft de vorige raad de ambities op dit terrein voor de periode tot en met 2010 uitgesproken. Daarbij is ingezet op voldoende professionele*

<sup>54</sup> Beleidsplan Wmo, pagina 38

*vrijwilligersondersteuning, bemiddeling en ondersteuning bij de inzet van maatschappelijke stages in vrijwilligersorganisaties en het stimuleren van maatschappelijk betrokken ondernemen als versterking van het vrijwilligerswerk. In 2010 is de nota Mantelzorgondersteuning binnen de Wmo geëvalueerd en is een analyse gemaakt van onze prestaties op de, door het ministerie, geformuleerde basisfuncties mantelzorgondersteuning. Op basis van de resultaten van de evaluatie van het vrijwilligersbeleid, mantelzorgondersteuning en nieuwe ontwikkelingen zullen wij u in 2011 een nieuw beleidskader op prestatieveld 4 van de Wmo (ondersteuning vrijwilligers en mantelzorg) aanbieden.<sup>55</sup>*

*Het college heeft prestaties en prestatie-indicatoren geformuleerd t.b.v. de uitvoering en afspraken met subsidieontvangers/uitvoerende instellingen.*

Het college heeft in de subsidiebeschikkingen met de uitvoerders de hoofdlijnen vastgelegd, zoals de hoogte en het tijdvak van de subsidie. Met Stichting Welzijn Ouderen en Stichting Kulturhus heeft de gemeente vanaf 2006 budgetovereenkomsten afgesloten waarin de producten zijn vastgelegd. Aan deze producten zijn geen nadere prestaties en prestatie-indicatoren, zoals bijvoorbeeld aantal bemiddelingen, cursussen e.d. gekoppeld. Uit de interviews is gebleken dat vooral de fractiewoordvoerders dit als groot gemis beschouwen. De overeengekomen werkzaamheden en de te verwachten resultaten zijn onvoldoende duidelijk. Vooral ten aanzien van SWO.

*Het college heeft de voortgang van het beleid gecontroleerd en heeft voorstellen voor wijziging van het beleid voorgelegd aan de gemeenteraad.*

Het college heeft niet volgens een periodieke monitor of op andere systematische wijze de voortgang van het beleid gecontroleerd. Er zijn geen voorstellen voor wijziging van het beleid voorgelegd aan de gemeenteraad. Wel is er een aanvullende opdracht aan SWO voor het project Makelen en Schakelen verstrekt dat in 2010 verlengd is.

*Middels de jaarrekening heeft het college aan de gemeenteraad verantwoording afgelegd over de (voorgenomen) activiteiten, de realisatie van de doelen van het vrijwilligerswerkbeleid en de besteding van de middelen.*

De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd via de jaarrekening. Daarnaast wordt de gemeenteraad ook geïnformeerd door middel van de bestuursrapportage en bij het vaststellen van de begroting.

*Aan de hand van de rapportage door het college heeft eventueel bijstelling van de beleidskaders door de gemeenteraad plaatsgevonden.*

Er heeft geen bijstelling van de beleidskaders door de gemeenteraad plaatsgevonden. Wel is er een aanvullende opdracht aan SWO voor het project Makelen en Schakelen verstrekt dat in 2010 verlengd is.

---

<sup>55</sup> Financiële begroting 2011, pagina 28

*De gemeenteraad heeft aan het einde van de beleidsperiode een evaluatie (laten) uitvoeren naar het behalen van de doelstellingen uit de nota vrijwilligersbeleid en de notitie mantelzorgondersteuning. De conclusies en aanbevelingen uit de evaluatie zijn verwerkt in bijstelling van het beleid. .*

Zowel het vrijwilligerswerkbeleid als de notitie mantelzorgondersteuning zijn geëvalueerd. In 2007 is er een nieuwe nota vrijwilligersbeleid voor 2007-2010 opgesteld waarin de evaluatie van het vrijwilligersbeleid 2004 is meegenomen. In maart 2010 is de notitie mantelzorgondersteuning 2007-2009 geëvalueerd. Normaliter wordt het beleid na een periode van vier jaar geëvalueerd. Maar omdat de mantelzorgondersteuning destijds een nieuwe taak was en het beleidsveld nog volop in ontwikkeling was, heeft de gemeenteraad er in 2007 voor gekozen om na twee jaar een evaluatie uit te laten voeren. De conclusies uit de evaluatie zijn nog niet verwerkt in bijstelling van het beleid. Gezien de ontwikkelingen die speelden, zoals de nieuwe basisfuncties, AWBZ-bezuinigingen, het klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers en het nieuwe diensten- en productenboek van SVTO beleid heeft de gemeente besloten om de bijstelling van nieuw beleid aan te houden en mee te nemen in de nieuwe nota vrijwilligerswerk- en mantelzorgbeleid. Besloten is om het beleid op deze twee terreinen in één nota te bundelen omdat de benadering van de informele zorg om samenhang vraagt.

## 5 Bestuurlijke reactie

Wij zijn blij met de conclusie van de rekenkamercommissie dat het zorggerelateerd vrijwilligerswerk en mantelzorgbeleid in onze gemeente tot op heden grotendeels effectief is. Het merendeel van de gewenste resultaten is behaald, het beleid en kaderstelling is voldoende vormgegeven en het beleid is (zoals vastgesteld) uitgevoerd.

De commissie constateert in haar rapport dat er een adequate ondersteuningsinfrastructuur voor onze vrijwilligers en mantelzorgers is opgebouwd, dat wij sturen op samenhang en werkzaamheden van betrokken partners en dat wij de onderlinge samenwerking tussen hen stimuleren. Tenslotte constateert zij dat het merendeel van de uitvoerders, de vrijwilligers(-organisaties), de mantelzorgers en de ambtelijke organisatie zich tevreden toont over de aangeboden ondersteuning. In het licht van de uitkomsten van het onderzoek zijn wij verwonderd over de uitkomsten van de gesprekken met de fractiewoordvoerders.

Natuurlijk constateert de commissie ook enkele hiaten en overlap in ons ondersteuningsaanbod. In de rapportage zijn dan ook verschillende aanbevelingen opgenomen die een goede basis vormen voor de doorontwikkeling van ons beleid. Wij hebben eerder met u afgesproken dat wij dit jaar starten met het opstellen van een nieuw beleidskader voor de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers in onze gemeente. De aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport kunnen om die reden goed meegenomen worden in de totstandkoming van dit beleid. Het is ook daarom dat de planning van het rekenkameronderzoek is afgestemd op de planning van de totstandkoming van het nieuwe beleidskader.

Om die reden zullen wij in deze bestuurlijke reactie niet inhoudelijk op de aanbevelingen uit de rapportage in gaan. De aanbevelingen nemen wij mee in de vormgeving van ons nieuwe beleidskader.

In de rapportage worden verschillende opmerkingen geplaatst over de effectiviteit en de kwaliteit van de verantwoording van de resultaten van het project Makelen & Schakelen. De financiering van dit project loopt tot 1 januari 2013. Met uw raad is afgesproken om in 2012 de resultaten van beschikbaar te stellen zodat u een besluit kunt nemen over de financiering van dit project vanaf 2013. Wij zullen daarbij de gemaakte opmerkingen in de rapportage ter harte nemen.

Tenslotte horen wij graag van u welke accenten uw raad wenst te leggen ten aanzien van de, door de onderzoekers geformuleerde, aanbevelingen. Met deze accenten kunnen wij vervolgens rekening houden bij het opstellen van ons nieuwe beleidskader. Wij gaan er vanuit dat wij dit beleidskader begin 2012 aan uw raad voor een opiniërende bespreking kunnen voorleggen.

## 6. Bijlage: Bronnenlijst

1. Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), januari 2008
2. Notitie Mantelzorgondersteuning binnen de Wmo, 2007 tot januari 2009
3. Evaluatie nota 'Mantelzorgondersteuning binnen de Wmo', maart 2010
4. Vrijwilligersbeleid in de gemeente Olst-Wijhe, 2007-2010 (inclusief evaluatie)
5. Vrijwilligersbeleid gemeente Olst-Wijhe, september 2004
6. Inspraaknota conceptnota vrijwilligersbeleid, augustus 2004
7. Beleid- en financiële begroting 2011
8. Masterplan wonen, welzijn en zorg 2011-2020 (google)
9. Eindverslag 'Makelen en Schakelen', Stichting Welzijn ouderen Olst- Wijhe, april 2010
10. Raadsvoorstel d.d. 31 mei 2010 tot continuering project 'Makelen en schakelen'
11. Nulmeting Goed voor elkaar Vrijwilligerswerk d.d. 9-10-2009
12. Nulmeting Goed voor elkaar Mantelzorg d.d. 9-10-2009
13. Onderzoeksopzet (zorggerelateerd) vrijwilligersbeleid en mantelzorg
14. Subsidiebeschikking 2010 Vrijwillige Thuiszorg Overijssel d.d. 6 januari 2010
15. Subsidiebeschikking 2009 Vrijwillige Thuiszorg Overijssel d.d. 23 december 2008
16. Subsidiebeschikking 2008 Vrijwillige Thuiszorg Overijssel d.d. 18 januari 2008
17. Subsidiebeschikking 2006 Stichting Vrijwillige Thuishulp Midden Overijssel d.d. 9 oktober 2006
18. Subsidiebeschikking 2005 Vrijwillige Thuishulp Midden Overijssel d.d. 14 december 2004
19. Subsidiebeschikking 2004 Stichting Vrijwillige Thuishulp Midden Overijssel d.d. 14 september 2004
20. Subsidiebeschikking 2010 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 21 december 2009
21. Subsidiebeschikking 2009 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 29 december 2008
22. Subsidiebeschikking 2008 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 14 januari 2008
23. Subsidiebeschikking 2007 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 10 augustus 2007
24. Subsidiebeschikking 2007 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 9 januari 2007
25. Subsidiebeschikking 2006 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 24 juli 2006
26. Subsidiebeschikking 2006 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 1 maart 2006
27. Voorschot subsidie 2006 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 21 december 2005
28. Subsidiebeschikking 2005 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 30 maart 2005
29. Voorschot subsidie 2005 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe d.d. 5 januari 2005
30. Subsidiebeschikking 2004 Stichting Welzijn Ouderen Olst d.d.13 januari 2004
31. Budgetovereenkomst 2007-2010 Stichting Welzijn Ouderen
32. Budgetovereenkomst 2006 Stichting Welzijn Ouderen
33. Subsidiebeschikking 2009 MD Veluwe, buddyzorg d.d. 23 december 2008
34. Subsidiebeschikking 2009 Carinova Mantelzorgondersteuning d.d. 23 december 2008
35. Subsidiebeschikking 2008 Carinova d.d. 18 januari 2008
36. Verantwoording Carinova 2009
37. Verantwoording Carinova 2008
38. Jaarverslag 2009 Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel
39. Jaarverslag 2008 Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel
40. Jaarverslag 2007 Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel
41. Jaarverslag 2006 Stichting Vrijwillige Thuiszorg Midden Overijssel
42. Jaarverslag 2004 Stichting Vrijwillige Thuiszorg Midden Overijssel
43. Jaarverslag 2009 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
44. Jaarverslag 2008 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe

45. Jaarverslag 2007 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
46. Jaarverslag 2006 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
47. Jaarverslag 2005 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
48. Jaarverslag 2004 Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
49. Vakgroepplan 2011, vakgroep Wmo
50. Vakgroepplan 2011, Maatschappelijke ontwikkelingen
51. Sociale kaart Informele zorg en welzijn, Stichting Welzijn Ouderen Olst- Wijhe
52. Subsidiebeschikking Stichting Kulturhus Olst-Wijhe 1<sup>e</sup> halfjaar 2005 (inclusief voorschot) d.d. 23 maart 2005 en 2<sup>e</sup> halfjaar d.d. 4 juli 2005
53. Subsidiebeschikking 2006, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. 19 januari 2006
54. Subsidiebeschikking 2007, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. 30 januari 2007
55. Subsidiebeschikking 2008, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. 29 januari 2008
56. Subsidiebeschikking 2009, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. 17 december 2008
57. Subsidiebeschikking 2010, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. 19 februari 2010
58. Subsidiebeschikking 2008, RIAGGZ Over de IJssel (later Dimence) d.d. 18 januari 2008
59. Subsidiebeschikking 2009, Dimence d.d. 23 december 2008
60. Subsidiebeschikking 2010, Dimence d.d. 6 januari 2010
61. Verantwoording Dimence 2007
62. Verantwoording Dimence 2008
63. Verantwoording Dimence 2009
64. Verantwoording Dimence 2010
65. Jaarverslag en jaarrekening 2009, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. juni 2010
66. Jaarverslag en jaarrekening 2008, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. juli 2009
67. Jaarverslag en jaarrekening 2007, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. juni 2008
68. Jaarverslag en jaarrekening 2006, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. juni 2007 (jaarverslag steunpunt ontbreekt)
69. Jaarverslag 2005, Stichting Kulturhus Olst-Wijhe d.d. maart 2006
70. uitvoeringsprogramma mantelzorgondersteuning
71. Urenplanning vakgroep MO 2011
72. Urenplanning vakgroep MO 2010
73. Vakgroepplannen uren 2011
74. Uren vakgroepplan Wmo 2010
75. Productramingen 2005-2008
76. Productramingen 2009-2012
77. Frequentietabellen Digimononderzoek gemeente Olst-Wijhe 2011
78. Klanttevredenheidsonderzoek mantelzorgers gemeente Olst-Wijhe 2011
79. Jaarstukken 2010 vs 24 mei 2011
80. Jaarverslag 2010, Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe
81. Jaarverslag 2010, Dimence
82. Jaarverslag 2010, Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel