

Door de bril van Jorissen

Hoe werkt de Mantelzorgmakelaar?

Bemiddelingsbureau neemt regeltaken

Mantelzorgers hoor je vaak zeggen dat het vanzelfsprekend is om een naaste te verzorgen. Maar de zorg heb je meestal niet vrijwillig op je genomen en het houdt niet op bij een bed verschon of iemand op het toilet helpen.

Hulp omvat vaak meer dan een keertje meegaan naar het ziekenhuis of activiteiten verzinnen om een kind met ernstige beperkingen een prettige dag te bezorgen. Een mantelzorger is loyaal aan zijn of haar dierbare 'zorgbehoevende', om maar eens een rotwoord te gebruiken. Klagen voelt als verraad en voor ouders is het helemaal raar om jezelf als mantelzorger te zien, want natuurlijk zorg je voor je kind.

De laatste jaren krijgen mantelzorgers veel aandacht. Hun takenpakket blijkt veel omvatter en complexer te zijn dan gedacht. Neem de regeltaken. Vraag als mantelzorger eens een pgb aan voor degene die je verzorgt. Dat is een hele klus. Om over de administratie maar te zwijgen. Mantelzorgers met betaald werk moeten vaak ingewikkelde gesprekken voeren met hun werkgever over aanpassing van de werktijden en over vakantie- en zorgverlof binnen de mogelijkheden van de CAO. Ook als je een voorziening wilt aanvragen, moet je over de wet- en regelgeving in zorgland goed geïnformeerd zijn. Ga er maar aan staan!

Edoch, er gloort licht aan het firmament. Nederland kent een nieuw beroep: de mantelzorgmakelaar. Een speciaal opgeleide onafhankelijke dienstverlener, die niet alleen allerlei regeltaken van een mantelzorger over kan nemen, maar haar of hem ook bij kan staan met nuttige adviezen, zoals het bemiddelen bij het aanvragen van een pgb en bij het aanvragen van hulp en zorg bij aanbieders in alle zorg- en welzijnssectoren.

Mevrouw met de Bril werpt een kritische blik op de site www.mantelzorgmakelaar.nl. Een informatieve, saai ogende site. Een donkere, invloede mannenstem vertelt me ongeveer dat hij graag tennist,

maar ja, hij heeft ook de zorg voor zijn zieke vrouw. Het lukt me niet het geluid uit te zetten, dus hoor ik dat je keuzes moet maken waarbij de mantelzorgmakelaar kan helpen. Die weet de weg in het woud van regeltjes. Zaken die een geïnteresseerde in eerste instantie graag wil weten - wie zijn wij, wat doen we, voor wie zijn wij - staan duidelijk vermeld. Op de vraag 'wat kost het?' vind ik geen antwoord. Wel staat er expliciet dat negentien - van de 441 - gemeenten de kosten van de diensten van de mantelzorgmakelaar betalen uit de Wmo-gelden. Alkmaar is er één van. Op de gemeentelijke website staat vermeld dat door subsidie de diensten bij het inschakelen van de mantelzorgmakelaar kosteloos zijn.

Mevrouw met de Bril gaat op zoek naar nadere informatie en belt het hoofd-

Klantgericht, heldere taal, geduldig



over van mantelzorgers

kantoor van de Mantelzorgmakelaar. "Vraagje. Kunt u iets betekenen voor twee van mijn overbelaste mantelzorgende vriendinnen in Hoorn en in Oirschot?" "Aha", concludeert een wakkere vrouwenstem na mijn introductie. "U bent dus eigenlijk een makelaar voor de mantelzorgmakelaar! U zorgt voor mantelzorgers." Om me daarna te vertellen dat het uurbedrag € 70,00 is, exclusief btw. Het intakegesprek is gratis. "Kijk eens op de site naar de twee koppies van Mariken, mantelzorgmakelaar in regio Noord-Brabant-Zuid, en Margo, werkzaam in Noord-Brabant-Noord, dan ziet u wat ze zoal te bieden hebben."

Volgens de informatie op de site hebben de dames de hbo-opleiding tot mantelzorgmakelaar gevolgd, zijn ze goed thuis in financiële kwesties en op de hoogte van de ingewikkelde wet- en regelgeving. De mantelzorger 'ontzorgen' is hun voornaamste doel. De wakkere vrouwenstem vertelt verder over het intakegesprek. Nee, dat moet liever niet plaatsvinden waar de 'zieke' - aha, een medische blik! - bij is. "De zieke moet zich niet voor het blok gezet voelen. Is die erbij, dan krijg je toch een ander gesprek. We kunnen altijd op een neutrale plek afspreken. Ook buiten kantooruren." Wachlijstjes zijn er niet. De zes makelaars vormen een collectief. Is de makelaar uit Noord-Holland bezet, neemt iemand van een andere regio

het over. Op het onderwerp 'contract' reageert ze positief. "Hoe komt u daarbij?"

Nare ervaringen in het verleden? Als de klant dat wil, krijgt die een contract waarin alle ondernomen activiteiten, de tijdsinvestering en de kosten van telefoontjes, e-mails, bezwaarschriften opstellen, contact met de werkgever, coördinatie van verschillende betrokken partijen, advies uitbrengen, gesprekken met hulpmiddelenleveranciers et cetera gespecificeerd worden. Krijgt de mantelzorger niet wat afgesproken is dan kan hij contact opnemen met het hoofdbureau. Nee, niet als een voorzetting uiteindelijk wordt afgewezen. Dat ligt buiten onze macht. Omdat wij weten dat malafide bureautjes als paddenstoelen uit de grond schieten, wordt ons werk gemonitord. Tot nu toe scoren we hoog in de waardering met een gemiddelde van 8,5. Je wilt het gewoon zo goed mogelijk regelen. Daar gaan wij voor."

De volgende dag bedenk ik me dat ik niet gevraagd heb of de reistijd ook in rekening gebracht wordt. En of het mogelijk is als mantelzorgers samen met de mantelzorgmakelaar naar de werkgever te stappen. "Nee, de reistijd rekenen we niet", zegt een andere vriendelijke vrouwenstem. "Meegaan naar een gesprek met een werkgever doen we als het echt nodig is. Maar we proberen wel om het gesprek eerst

met de klant voor te bereiden. Dat is meestal voldoende." Deze vriendelijke vrouwenstem vertelt me en passant dat het uurbedrag € 70,00 inclusief btw. Scheelt toch een slokje op een borrel.

PLUSPUNTEN

Klantgericht, heldere taal, geduldig, ook nadat je herhaaldelijk zegt het niet helemaal te begrijpen en vraagt het een en ander nog eens te herhalen.

MINPUNTEN

Bij het lezen van de website kun je de indruk krijgen dat de dienstverlening kosteloos is; tarieven worden niet vermeld, worden wel verstrekt bij telefonische navraag, maar onduidelijkheid over ex- of inclusief btw; benaderingswijze van 'de zieke'. De mensen die mantelzorg krijgen, alsof ze per definitie niet kunnen meebeslissen over hun eigen zorg.

