



Mantelzorgondersteuning multicultureel?

Met deze veldverkenning wil MOVISIE meer duidelijkheid krijgen over de behoeften van allochtone mantelzorgers en de beschikbare ondersteuning, de witte vlekken in het ondersteuningsaanbod en de rol van intermediairs, vrijwilligersorganisaties en vrijwillige zorg bij die ondersteuning.

Auteur(s):
Marjo van Bergen en Birgit Oelkers
InTransit en Plan & Aanpak
© MOVISIE, 27 januari 2007





Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Stand van zaken.....	5
3.	Knelpunten en nieuwe kansen	10
3.1.	Zonder aansluiting en maatwerk verandert er weinig	10
3.2.	Meer samenhang en continuïteit in de aanpak nodig.....	11
3.3.	Op het snijvlak tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk	13
3.4.	Vrijwillige intermediairs, veel gevraagde bruggenbouwers.....	14
4.	Aanbevelingen.....	17
5.	Bijlagen	22
5.1.	Afgenomen interviews	22
5.2.	Deelnemers expertmeeting op 10 januari 2007.....	22
5.3.	Geraadpleegde documenten	23

1. Inleiding

In de praktijk van mantelzorgondersteuning is het bereiken van en de dienstverlening aan allochtone doelgroepen de laatste jaren een heet hangijzer. Het is door de minister als één van de speerpunten van beleid benoemd en veel organisaties, die zich richten op de ondersteuning van mantelzorgers, werken aan het bereiken van deze doelgroepen of oriënteren zich daarop.

Er is al veel werk verzet. In een aantal projecten en onderzoeken is pionierswerk verricht en een groot aantal achtergrondgegevens over verschillende allochtone mantelzorgers in beeld gebracht. Op basis daarvan is het mogelijk om een volgende stap te zetten en kritisch te kijken naar wat nu nog ontbreekt en wat beter kan.

Dit jaar, 2007, betekent daarnaast voor mantelzorgondersteuning in het algemeen een scharnierpunt. In de nieuwe Wmo vormt mantelzorgondersteuning samen met vrijwilligerswerk één van de prestatievelden. Daarmee worden gemeenten een nieuwe belangrijke partner, moet er gemeentelijk ondersteuningsbeleid ontwikkeld worden en zal er opnieuw naar de gemeentelijke en regionale infrastructuur op dit terrein gekeken worden. De combinatie die in de Wmo gemaakt is tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk vraagt ook om extra aandacht voor de samenhang tussen beiden.

Tegelijkertijd vindt er een wijziging plaats in de landelijke infrastructuur. CIVIQ fuseert met diverse partners tot MOVISIE. In MOVISIE zal veel nauwer samengewerkt kunnen worden met het EIZ, waarbij mantelzorgondersteuning ook op dit niveau veel meer dan voorheen bekeken zal worden vanuit het perspectief van vrijwillige inzet en vrijwilligerswerk. Er ontstaat met andere woorden een nieuwe situatie, die uitnodigt tot de ontwikkeling van nieuwe strategieën.

In deze veldverkenning, door CIVIQ (vanaf nu MOVISIE genoemd) uitgevoerd tussen november 2006 en januari 2007, zijn projecten en initiatieven, onderzoeken en werkwijzen die gericht zijn op ondersteuning van diverse groepen allochtone mantelzorgers onder de loep gehouden. Met de veldverkenning wil MOVISIE meer duidelijkheid krijgen over de behoeften van allochtone mantelzorgers en de beschikbare ondersteuning, de blinde vlekken in het ondersteuningsaanbod en daarbij specifiek over de rol van intermediairs, vrijwilligersorganisaties en vrijwillige zorg. De uitkomsten en aanbevelingen naar aanleiding van de verkenning wil MOVISIE gebruiken om samen met het Expertisecentrum Informele Zorg (EIZ) in 2007 passende landelijke ondersteuning te ontwikkelen.

Werkwijze

In het kader van de veldverkenning zijn een web- en deskresearch uitgevoerd en zijn gesprekken gevoerd met een tiental relevante actoren en deskundigen op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Vervolgens is een tussenrapportage opgesteld en met een 15-tal experts rondom mantelzorgondersteuning besproken. (Voor een overzicht van gesprekspartners, deelnemers aan de expertmeeting en gebruikte bronnen zie de bijlagen).

Op basis van deze verkenning is het voorliggende rapport tot stand gekomen. Het



rapport biedt geen volledig beeld van alle ervaringen en conclusies die over 'multiculturele mantelzorgondersteuning' zijn geformuleerd. Het richt zich vooral op punten die tot nu toe onderbelicht waren of die nieuwe kansen bieden op het snijvlak van mantelzorgondersteuning, vrijwillige inzet en vrijwilligersbeleid.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat de huidige stand van zaken centraal: een samenvatting van projecten en onderzoeken op het gebied van multiculturele mantelzorgondersteuning en de heersende opvattingen daarbij.

Hoofdstuk 3 belicht knelpunten en nieuwe kansen naar aanleiding van de tot nog toe opgedane ervaringen. Daarbij ligt, zoals gezegd, de focus op dilemma's die in projecten en onderzoeken nog niet of onvoldoende aan bod zijn gekomen en op nieuwe kansen. Tot slot is in hoofdstuk 4 een aantal aanbevelingen gedaan waarmee deze kansen wellicht verzilverd en knelpunten verbeterd kunnen worden.

Januari 2007

Marjo van Bergen en Birgit Oelkers

In Transit en Plan & Aanpak

2. Stand van zaken

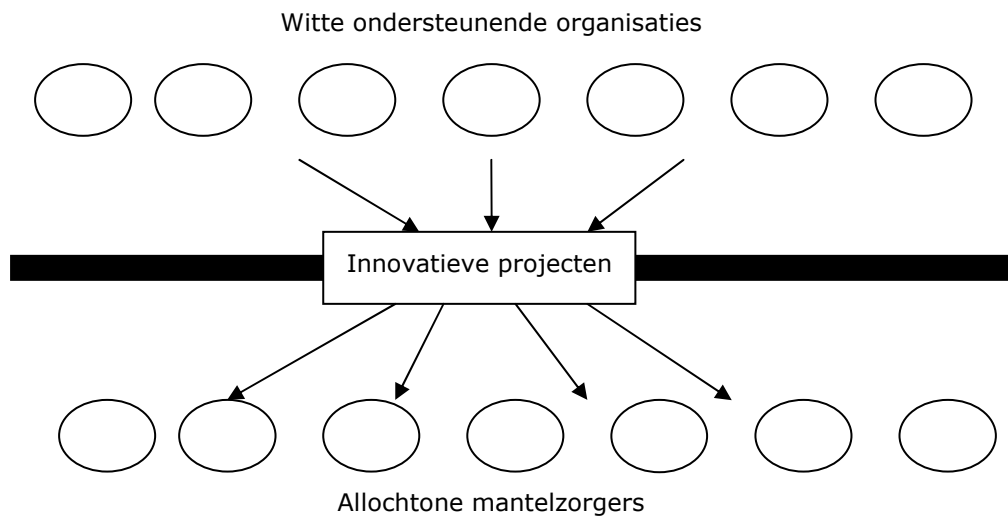
Gescheiden werelden

In de afgelopen jaren is op veel plaatsen, verspreid over het land, aandacht besteed aan multiculturele mantelzorgondersteuning. Dat heeft geresulteerd in een grote hoeveelheid beschikbaar materiaal: onderzoeksmateriaal, publicaties, projectbeschrijvingen, manifesten en brochures zijn er legio. Het beschikbare materiaal is gedetailleerd en beschrijft een groot aantal specifieke behoeften, vragen en kenmerken van diverse groepen allochtone mantelzorgers. Ook is er al enige ordening aangebracht, onder andere door EIZ in de brochure *Zorg inkleuren, ondersteuning van zorg in allochtone families*, NIZW/EIZ, 2004. Daarnaast zijn bepaalde praktijken tegen het licht gehouden, die ontwikkeld zijn voor het bereiken en ondersteunen van allochtone mantelzorgers.

De ondersteuning aan allochtone mantelzorgers wordt geleverd door een veeltal, zeer uiteenlopende organisaties: zorginstellingen (van thuishulporganisaties tot en met ziekenhuizen en GGZ-instellingen), mantelzorgsteunpunten, provincies, zelforganisaties, kennisinstituten, GGD'en, provinciale steunpunten.

Het dilemma van de aansluiting

De organisaties die bij mantelzorgondersteuning betrokken zijn, zijn overwegend autochtone organisaties. Zij ondervinden bijna zonder uitzondering problemen met de dienstverlening aan allochtone mantelzorgers. Het lijkt erop dat vooral de aansluiting bij de belevingswereld van de allochtone mantelzorger vaak ontbreekt. Lokale innovatieve projecten zijn zo goed als allemaal gericht op het overbruggen van de kloof tussen mantelzorger en ondersteuningssysteem, uitgaand van de problemen die mantelzorgers ondervinden. Bovendien focussen zij meestal op een beperkt aantal aspecten daarvan. Welke dat zijn lijkt soms willekeurig gekozen. In het ene geval gaat het om het beslechten van taalbarrières, in een ander geval om het overbrengen van informatie over bestaande zorgvoorzieningen. In schema gezet ziet de kloof tussen witte ondersteuningsorganisaties en allochtone mantelzorgers er als volgt uit.



Een algemene vooronderstelling van de meeste ondersteuningsorganisaties en -projecten is dat de specifieke omstandigheden of kenmerken van allochtone mantelzorgers oorzaak zijn voor het moeizame bereik. Op basis van deze vooronderstelling zijn in de afgelopen jaren de volgende specifieke problemen van allochtone mantelzorgers in beeld gebracht:

1. de opvattingen over informele zorg bij allochtone mantelzorgers;
2. de mate van geslotenheid van de betreffende families of gemeenschappen;
3. of en zo ja welke barrières in de betreffende taal en cultuur aanwezig zijn;
4. onbekendheid met en ontoegankelijkheid van (zorg en ondersteunings) voorzieningen;
5. opvattingen over professionele zorg bij allochtone mantelzorgers;
6. de mate van stapeling en verstrengeling van problemen van allochtone mantelzorgers.

Elk van deze aspecten van de problematiek van allochtone mantelzorgers leidde tot innovatieve projectactiviteiten. In de beschrijving van de projecten reflecteren de uitvoerders echter maar sporadisch op de beperkingen die de eigen organisatie met zich mee blijkt te brengen, als het gaat om het bereiken en bedienen van allochtone doelgroepen.

In de volgende tabel koppelen we de inspanningen van dienstverleners aan de door hen benoemde problemen en kenmerken van allochtone mantelzorgers.

In de eerste kolom worden de projecten weergegeven, die ontwikkeld zijn om een aansluiting tot stand te brengen. In de tweede kolom staat de problematiek waar men zich met deze projecten op richt bij de allochtone mantelzorger. In de derde kolom wordt een verband gelegd met de beperkingen in de heersende opvattingen en werkwijze van de autochtone ondersteuners, zoals die in de projectverslagen tot uiting komen.



Focus van projecten	Onderliggend beeld van problematiek allochtone mantelzorgers	Aan het licht gebrachte beperkingen van reguliere ondersteuning
<p><i>1. Bewustwording en meningsvorming</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contactgroepen binnen één specifieke gemeenschap, gericht op bespreking en heroverweging van opvattingen over informele zorg ▪ Gebruik van intermediairs voor initiële individuele contacten ▪ Voorlichting aan kaders van zelforganisaties ▪ Zorgvrager en zijn of haar behoeften staat centraal in het aanbod, mantelzorgproblematiek wordt in de marges meegenomen ▪ Cursussen transculturele familie­zorg ▪ Landelijke campagne en projecten (Mantel der Liefde) 	<p><i>1. Opvattingen over informele zorg</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vanzelfsprekende zorgplicht, met name voor vrouwen ▪ Overbelasting beperkt bespreekbaar ▪ Zorg en de verdeling van taken daarin beperkt bespreekbaar ▪ Schaamte ten opzichte van familie en gemeenschap m.b.t. overbelasting ▪ Het is de zorgvrager waarvoor ondersteuning gezocht wordt, niet de mantelzorg­er. 	<p><i>1. Opvattingen over informele zorg</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opvattingen over informele zorg die sturend zijn voor het eigen handelen laten een witte midden­klasse kleuring zien (Mantel­zorg is geen verplichting; over mantel­zorg moet je praten; verdeling van zorg­taken is onderhandelbaar; bij overbelasting is professionele zorg of respijtzorg noodzaak, mantel­zorg­er heeft recht op ondersteuning, mantel­zorg­er moet (kunnen) emanciperen). ▪ Deze opvattingen laten weinig ruimte voor de betekenis die mantel­zorg voor de allochtone cliënt heeft. ▪ Vanuit deze opvattingen wil men niet aansluiten bij deze betekenis, maar wil men deze ombuigen of veranderen.
<p><i>2. Netwerk opbouwen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacten opbouwen met allochtone zelforganisaties ▪ Gebruik maken van intermediairs, zoals allochtone medewerkers van professionele organisaties, kader van zelforganisaties, sleutelfiguren in informele en familienetwerken ▪ Huisbezoeken, straatcontacten, huiskamerbijeenkomsten, voorlichtingsbijeenkomsten op vindplaatsen en in de omgeving van allochtone mantel­zorg­ers 	<p><i>2. Geslotenheid van familie en/of gemeenschap</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorg wordt in principe binnen eigen familie of gemeenschap verleend ▪ Gerichtheid op eigen familie en/of gemeenschap ▪ Contacten met en participatie binnen Nederlandse samenleving beperkt ▪ Slechte ervaringen met contacten met Nederlandse samenleving en zorgnetwerken, wantrouwen. 	<p><i>2. Onvoldoende netwerk in allochtone gemeenschappen, onvoldoende outreachend</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorgnetwerk bestaat vooral uit autochtone organisaties ▪ Daarbuiten richt het netwerk zich vooral op autochtone vrijwilligers- en belangenorganisaties ▪ Informele contacten vooral binnen autochtone netwerken, weinig met allochtone (zelf)organisaties



<p><i>3. Aanpassing PR-materiaal en strategieën</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aantrekken van allochtoon personeel en (zorg)consulenten ▪ Meer nadruk op persoonlijke ontmoeting, outreachende strategie. ▪ Aanpassen boodschap en tijdstippen groepsbijeenkomsten ▪ Vertaling brochures, gebruik van visueel materiaal, mondelinge toelichting 	<p><i>3. Taal / culturele barrières</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal ▪ Onvoldoende begrip van schriftelijke informatie ▪ Geen herkenning van eigen situatie in Nederlands jargon rondom mantelzorg ▪ Geen herkenning in betrokkenheid van eigen groep in instituties rondom mantelzorg 	<p><i>3. Uitingen van organisaties te weinig multicultureel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitingen, voorlichting, spreekuren, informatiemateriaal alleen in het Nederlands en tijdens kantooruren ▪ Veel nadruk op schriftelijke informatie ▪ Gebruik jargon o.b.v. Nederlandse situatie ▪ Geen zichtbare betrokkenheid van allochtonen in het aanbod (medewerkers, publiciteitsmateriaal)
<p><i>4. Interculturalisatie eigen organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outreachende werkwijze ▪ Divers personeelsbestand (zoals Mantelzorgsteunpunt Gooi en Vechtstreek) ▪ Eén aanspreekpunt voor bepaalde allochtone groepen ▪ Intersectorale samenwerking voor oplossen van problemen ▪ Tijdens gesprekken signalen oppakken over wensen 	<p><i>4. Onbekendheid met en ontoegankelijkheid van (zorg)voorzieningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebrek aan begrijpelijke informatie over Nederlandse voorzieningen ▪ Binnen het eigen (informele) netwerk wordt dergelijke informatie ook niet overgedragen. ▪ capaciteiten in het omgaan met instellingen beperkt ▪ Binnen het eigen (informele) netwerk is de competentie om de weg te vinden in voorzieningen en instellingen dun gezaaid. ▪ Slechte ervaringen met het vinden van oplossingen voor de eigen problemen bij instellingen, ontmoedigd zijn ▪ Behoeftte aan praktische ondersteuning: invullen van diverse formulieren, benadering van instanties ▪ Sociaal-emotionele ondersteuning pas mogelijk na investering in vertrouwensrelatie 	<p><i>4. Organisaties zijn onvoldoende ingesteld op het zoekgedrag van allochtone mantelzorgers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interculturalisering van instellingen komt onvoldoende van de grond ▪ Benodigde attitude en vaardigheden van medewerkers om hun rol te kunnen spelen in het tot stand komen van contacten en dienstverlening aan allochtone mantelzorgers onvoldoende doordacht ▪ Standaardisering van hulpvraag en diensten onvoldoende getoetst op etnisch-culturele referentiekaders. ▪ Onvoldoende flexibiliteit in dienstverlening door protocolisering, projectmatige werkwijze, verkokering en bestaande taakverdeling tussen en binnen instellingen. ▪ Behoeftenonderzoeken wekken de suggestie dat er oplossingen komen en verworden tot obstakels in het opbouwen van contacten.



<p><i>5. Flexibiliseren zorgvisie en daarop gebaseerde praktijk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Staat nog in de kinderschoenen, veel kennis, voornemens en plannen, waarvan vaak onderdelen worden uitgevoerd, weinig integrale benadering en structurele veranderingen. <p>Zie verder onder 4</p>	<p><i>5. Opvattingen over professionele zorg</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Weinig ervaring met professionele hulpverlening in het thuisland. Beeldvorming is bv: professional is autoriteit, neemt de zorg over, zegt wat je doen moet. Andere mogelijkheid: professional wordt ervoor betaald om te doen wat jij zegt dat nodig is. ▪ Niet delen van Nederlandse zorgvisie, waarin zelfredzaamheid en zoveel mogelijk behouden van zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid belangrijk zijn: wie ziek is, neem je zoveel mogelijk uit handen. Onbegrip over attitude professionele zorgverleners ▪ Verwachting dat hulp en begeleiding ook doorgaat tot de oplossing van het probleem gerealiseerd is. Alleen advies is onvoldoende. 	<p><i>5. Zorgvisie sluit onvoldoende aan bij zorgopvatting van allochtonen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impliciet hanteren van zorgvisie gebaseerd op Nederlandse waarden rondom zelfredzaamheid, zelfstandigheid, eigen verantwoordelijkheid levert rigiditeit en communicatieproblemen op. ▪ Medewerkers zijn onvoldoende in staat hierop te reflecteren en van af te wijken. ▪ Protocollen en organisatie van de zorg bieden onvoldoende ruimte voor de nodige flexibiliteit ▪ Onvoldoende systematisch interculturaliseren van de eigen organisatie
<p><i>6. Ontwikkeling ketensamenwerking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingericht op behandeling van multi-problemen, die niet alleen met mantelzorg te maken hebben (bijv. via mantelzorgmakelaars) ▪ First-things-first/presentiebenadering, ruimte voor onvoorziene ontwikkelingen ▪ Is alleen onderwerp in wat grotere geïntegreerde projecten met een afgebakende doelgroep of problematiek. (zoals 'De Turkse mantelzorger beter ondersteund'). Wordt in deze projecten gezien als kritische succesfactor. 	<p><i>6. Stapeling en verstrengeling van problemen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Als allochtone afkomst samengaat met zwakke sociaal-economische positie is mantelzorg-problematiek vaak onlosmakelijk verbonden met andersoortige problemen in het huishouden van de zorgvrager, bv financieel, huisvesting, juridisch. ▪ Geïntegreerde aanpak van problematiek is noodzakelijk. ▪ Wat het zwaarst weegt voor de mantelzorger moet het eerst opgepakt kunnen worden. Dat is vaak niet het geval, de ondersteuner wil of kan hieraan niet voldoen. 	<p><i>6. Verkokering i.p.v. ketensamenwerking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantelzorgondersteuning gaat alleen over bepaalde facetten van de problematiek van allochtone mantelzorgers. ▪ Er is onvoldoende samenwerking of afstemming tussen ketenpartners. ▪ Instellingen die onvoldoende intercultureel werken, vormen zwakke schakels in de keten en bemoeilijken zo het werk van alle andere dienstverleners (zoals toegang tot prof. zorginstellingen).

3. Knelpunten en nieuwe kansen

Een nadere beschouwing van de tot nu toe uitgevoerde onderzoeken en projecten, levert stof tot nadenken op een aantal punten. We focussen hier enerzijds op die knelpunten, die in de komende tijd actueel zullen worden door de in werking treding van de WMO en de verschuivingen in beleidsmakers en samenwerkingspartners die dat met zich meebrengt. Anderzijds besteden we extra aandacht aan vraagstukken die direct verbonden zijn met vrijwilligerswerk. De analyse van de knelpunten biedt tevens inzicht in kansrijke nieuwe richtingen die verder ontwikkeld kunnen worden. Vanuit die invalshoeken levert de veldverkenning de volgende knelpunten en kansen op:

- Zonder aansluiting en maatwerk verandert er weinig
- Meer samenhang en continuïteit in de aanpak nodig
- Op het snijvlak tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk
- Vrijwillige intermediairs, veel gevraagde bruggenbouwers

3.1. Zonder aansluiting en maatwerk verandert er weinig

Wie mist aansluiting bij wie?

Een analyse van de beschikbare materialen en uitgevoerde projecten levert globaal het volgende beeld op.

De bij mantelzorgondersteuning betrokken, overwegend autochtone organisaties ondervinden bijna zonder uitzondering problemen met de dienstverlening aan allochtone families waar mantelzorg plaatsvindt. Het achterliggende dilemma is dat de specifieke positie van allochtone mantelzorgers wordt geproblematiseerd vanuit een Westerse visie op familieverhoudingen en de waarde en betekenis van zorgrelaties. De allochtone mantelzorger heeft een extra probleem, bijvoorbeeld omdat zij nog niet bereid of in staat is de zorg gedeeltelijk over te dragen aan professionele zorgverleners of gebruik te maken van het aanbod van respijtzorg. Zij weet de aansluiting (nog) niet te vinden.

Vaak wordt vervolgens gekozen voor het inzetten van specifiek op bepaalde allochtone groepen gerichte instrumenten, met de bedoeling de geconstateerde problemen weg te werken. Deze inzet blijft enigszins los staan van de organisatiestructuur en – werkwijze van de ondersteuner. Dat werpt voor de potentiële cliënt een drempel op, hetzij direct, hetzij bij de overstap naar het reguliere aanbod na deelname aan een specifieke activiteit voor de eigen groep.

De conclusie die nogal eens getrokken wordt door experts, bij onderzoeken of naar aanleiding van projecten is dan ook een omkering van de eerdere constatering: het zijn de 'witte' zorg- en ondersteuningsstructuren die onvoldoende aan weten te sluiten bij de allochtone mantelzorger. Desalniettemin hebben we geen projecten gevonden die starten bij het toerusten van de eigen organisatie voor het bedienen van een divers klantenbestand. Aandacht voor deze kant van de problematiek biedt nieuwe kansen voor succesvolle activiteiten.

Weinig ruimte voor beleving mantelzorgers, problemen staan centraal

De focus op de specifieke problemen van de allochtone mantelzorgers leidt de aandacht af van een vraagstuk dat eigenlijk vooraf zou moeten gaan aan het formuleren van problemen: de vraag hoe al deze mantelzorgers hun eigen situatie en die van de familie waarin ze de zorg verlenen beleven en welke betekenis het verlenen van de mantelzorg voor hen en hun naasten heeft. De beantwoording van die vraag zal per situatie verschillen.

In een aantal projecten is juist hierbij stilgestaan, zoals bijvoorbeeld in de activiteiten van Muhabbat onder Molukse mantelzorgers. Het concept mantelzorg wordt door hen vervolgens geherformuleerd als familiezorg, waarbij de grotere gemeenschap rondom de patiënt als betekenisvolle context in beeld komt.

Hoe de zorgsituatie beleefd wordt en welke betekenis eraan gegeven wordt, vormt het kader waarbinnen de betrokkenen zelf aangeven wat voor hen problematisch is, welke behoeften zij hebben en welk ondersteuningsaanbod voor hen aantrekkelijk is.

Diversiteit doelgroep is papieren uitgangspunt

Er wordt geregeld gewezen op de diversiteit binnen de groep allochtone mantelzorgers, maar dit komt onvoldoende tot uiting in de toespitsing van werkwijzen op het benoemen, bereiken en bedienen van subgroepen.

Bij de meeste projecten staan de Turkse mantelzorgers centraal, gevolgd door Marokkaanse en Molukse mantelzorgers. Er zijn relatief weinig voorbeelden van specifieke ondersteuning van andere etnische groepen (zoals Chinezen, Zuid-Europeanen, Surinamers, Antillianen, Ghanezen). De verschillen tussen generaties en de diverse etnische groepen komen overwegend in onderzoeksrapporten, minder in projecten, aan bod.

Hoe meer maatwerk, hoe meer professionaliteit

De manco's die naar voren komen als het gaat om het vermogen aan te sluiten bij de belevingswereld van de allochtone cliëntengroep geven te denken. Een intercultureel aanbod betekent niet automatisch dat daarmee ook de aansluiting is gevonden.

Daarvoor is meer nodig. Zoals het vinden van methoden en werkwijzen die maatwerk en de opbouw van een relatie tussen ondersteuner en ondersteunende mogelijk maken. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de toepassing van de presentiebenadering, het werken met lange termijn perspectieven, het stipt nakomen van afspraken, en het organiseren van ketens waar ook vragen met betrekking tot ondersteuning op andere gebieden gesteld kunnen worden.

3.2. Meer samenhang en continuïteit in de aanpak nodig

Veel, maar fragmentarisch en projectmatig

Er is veel onderzoek verricht en er zijn diverse projecten rondom allochtone mantelzorgondersteuning uitgevoerd. Het beeld blijft desondanks vrij gefragmenteerd. Onderzoek krijgt niet altijd opvolging in interventies. Projecten zijn over het algemeen geformuleerd op deelaspecten van de problematiek. Nieuwe samenwerkingsverbanden komen tot stand rondom projecten, maar kennen na afsluiting van het project onvoldoende continuïteit. De ontwikkelde materialen en instrumenten worden nog

onvoldoende gebruikt. De provinciale steunpunten (CMO's) zijn tot nu toe vaak opdrachtgever van onderzoeken. Lokale en regionale projecten worden veelal getrokken door de GGZ, de GGGD en thuiszorginstellingen. Behalve via de GGGD zijn gemeenten vanuit welzijn en zorg tot nu toe nog weinig betrokken bij projecten en onderzoeken.

Teveel procedures, te weinig ontwikkelingsruimte

Bij de meeste projecten en initiatieven staat een strak gestructureerde aanpak centraal. Terwijl maatwerk en aansluiting bij de belevingswereld van mantelzorgondersteuners om een meer ontwikkelingsgerichte aanpak vraagt. Een dergelijke aanpak laat in de loop van het proces juist ruimte open, die ingevuld kan worden aan de hand van de beleving en betekenisgeving van de mantelzorgers zelf.

Lange adem en brede aanpak nodig

De meest succesvolle projecten en ondersteuners (zoals Mantelzorgsteunpunt Gooi en Eemland, de Turkse mantelzorger beter ondersteund, Nieuwe Sporen) houden rekening met een langere doorlooptijd, een integrale aanpak afgestemd op een afgebakende doelgroep, het tot stand komen van een vorm van empowerment van allochtone mantelzorgers en betrokkenheid van meerdere ketenpartners die structureel gefinancierd worden.

Diversiteitsbeleid geen uitgangspunt voor projecten en maatregelen

Waar continuïteit en samenhang ontbreken, mankeert het over het algemeen ook aan een duidelijke onderliggende visie op diversiteit, namelijk: hoe kijkt elke betrokken organisatie aan tegen de diversiteit van haar cliëntengroep, hoe wil zij hierop inspelen, wat vraagt dit van haar bedrijfsvoering, werkprocedures, competenties van medewerkers, haar aanbod en werkwijzen.

Samenwerking tussen verschillende disciplines succesfactor

De aard van de problematiek van veel allochtone mantelzorgers overstijgt het domein van mantelzorgondersteuning. Vaak wordt de verstrengeling en stapeling van veel verschillende problemen genoemd. Wie ondersteuning wil bieden, kan en mag zich niet beperken tot oplossingen op slechts één terrein en de andere vraagstukken terzijde schuiven. Doorverwijzingen en inschakelen van andere disciplines kan gemakkelijk tot verlies van het contact en van het nog kwetsbare vertrouwen leiden. Het eigen netwerk moet met andere woorden ijzersterk in elkaar zitten.

De nieuwe rol van gemeenten als partner en financier voor allochtone mantelzorgondersteuning

Gemeenten gaan door de WMO een veel grotere rol spelen bij het organiseren van ondersteuning aan allochtone mantelzorgers. De kennis binnen het ambtelijk apparaat op dit terrein lijkt echter nog vrij beperkt, op enkele uitzonderingen na (Rotterdam bijvoorbeeld). Expertise bevindt zich wel bij de provinciale en landelijke ondersteuningsstructuur. Het gevaar dat in vele gemeenten opnieuw volop geëxperimenteerd wordt met nieuwe ondersteuningsvormen is niet ondenkbeeldig. Overdracht van expertise, advies en ondersteuning op korte termijn verdient de aandacht. Daarvoor worden hier en daar de eerste stappen gezet, door middel van ontmoetingsbijeenkomsten (Provincie Noord-Brabant) of door een convenant af te

sluiten met verschillende betrokken partijen om zo allochtone mantelzorg te agenderen bij de gemeente (Muhabbat). Maar deze stappen zijn nog erg incidenteel en voorzichtig.

3.3. Op het snijvlak tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk

Traditioneel wordt het snijvlak tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk vooral gezocht in de inzet van vrijwillige respijtzorg. In deze verkenning zijn meerdere raakvlakken zichtbaar geworden. Naast de hieronder genoemde items speelt ook de inzet van vrijwillige intermediairs een belangrijke rol in multiculturele mantelzorgondersteuning. Daarover valt zoveel te zeggen, dat we er een aparte paragraaf aan wijden (zie 3.4)

Zelforganisaties

Samenwerking met zelforganisaties wordt veel en vaak genoemd als een belangrijke strategie. Uit de verkenning ontstond echter in eerste instantie geen duidelijk beeld over de rol van zelforganisaties. Hoewel de indruk gewekt werd dat zij een actieve rol spelen in het bereiken van de doelgroepen, bleven zij in projectbeschrijvingen enigszins onzichtbaar.

Een nadere beschouwing laat zien dat hun rol vooral die van doelgroep van voorlichting is. De rol van partner bij het gezamenlijk formuleren van beleid en het doorverwijzen van mantelzorgers ontbreekt grotendeels.

Zelforganisaties worden veelvuldig en intensief benaderd door een keur aan Nederlandse organisaties, inclusief commerciële bedrijven. Wat hun eigen belang daarbij is, waarom zij een dergelijke samenwerking aan zouden gaan en wat zij nodig zouden kunnen hebben om aan de vraag tegemoet te kunnen komen wordt nauwelijks meegewogen. Verschillende zelforganisaties zullen meer of minder geïnteresseerd zijn in een samenwerkingsverband rondom mantelzorgondersteuning, en zullen meer of minder in staat zijn op een professionele wijze samen te werken met ondersteuningsinstellingen. Samenwerking kan dan ook niet als vanzelfsprekend aangenomen worden, zeker als er geen ondersteuning of vergoeding tegenover staat. Daar komt nog bij dat het voor zelforganisaties die een bepaald professionaliteitsniveau ambiëren lastig is om dat niveau ook daadwerkelijk te ontwikkelen. Als categorale of soms religieuze organisatie hebben zij vaak moeite met het verwerven van structurele subsidies, en blijven zij in veel gevallen afhankelijk van projectsubsidies. Daardoor is het doorgroeien naar een professionelere aanpak moeizaam en haken talentvolle vrijwilligers, waarop de organisatie drijft, op een bepaald moment af.

Een ander punt van belang is dat zelforganisaties niet als vrijwilligersorganisaties worden gezien (net zo min overigens als patiëntenorganisaties, ouderenorganisaties en andere belangenbehartigers). In de wereld van mantelzorgondersteuning is vrijwilligerswerk slechts de vrijwillige respijtzorg aan huis. Die speelt tot nog toe geen

rol in de allochtone mantelzorgondersteuning. Ondersteuning van zelforganisaties als vrijwilligersorganisatie is dan ook tot nog toe niet aan de orde.

Organisaties voor vrijwillige inzet en vrijwillige zorg zijn geen samenwerkingspartner

Opvallend is het grotendeels ontbreken van organisaties op het gebied van vrijwilligerswerk en vrijwillige zorg als deelnemer aan activiteiten rondom allochtone mantelzorgondersteuning. Veel allochtone gemeenschappen zijn minder bekend met het referentiekader van vrijwilligerswerk (en omgekeerd!) en kennen juist wel veel meer de informelere onderlinge zorg binnen familie en gemeenschap. Nederlandse vrijwilligersorganisaties en –initiatieven spelen in de dienstverlening voor allochtone mantelzorgers geen rol van betekenis. Vrijwillige inzet vanuit allochtone groepen (in zelforganisaties, belangenorganisaties, als intermediair of anderszins) wordt niet als vrijwilligerswerk benoemd, noch ondersteund. De vrijwilligerszorg die een rol speelt in de autochtone mantelzorgondersteuning blijkt nauwelijks een rol te (kunnen?) spelen in de allochtone mantelzorgondersteuning, net als de ondersteuning die door witte patiëntenorganisaties geboden wordt.

Vrijwillige inzet als respijtzorg

In de ontwikkeling van het aanbod voor autochtone mantelzorgers heeft respijtzorg, uitgevoerd door vrijwilligers of professionals, een grote vlucht genomen. De vraag is of dit op dezelfde manier voor alle allochtone groepen te realiseren valt. Zowel hun opvatting over informele zorg als over professionele zorg is vaak gericht op het in eigen hand houden van de zorgverlening. Dat 'in eigen hand houden' is overigens veel minder een individuele kwestie dan in de Nederlandse beeldvorming over mantelzorg. Niet voor niets gebruikt een aantal actieve allochtone organisaties de term 'familiezorg'. Vaak zijn meerdere personen uit de familie op verschillende wijzen bij de mantelzorg betrokken. De besluitvorming over wie wat doet krijgt eveneens vaker zijn beslag binnen een groter familiesysteem. Vrijwillige inzet ter ondersteuning van de mantelzorger in autochtone kring lijkt een pendant te vinden in gemeenschapsinzet ter ondersteuning van een familiesysteem rondom een zorgvrager in allochtone kring. Wellicht biedt dat gegeven aanknopingspunten voor nieuwe vormen van (vrijwillige) respijtzorg.

3.4. Vrijwillige intermediairs, veel gevraagde brugbouwers

In de projecten wordt zwaar gesteund op de inzet van intermediairs tussen reguliere dienstverleners en allochtone mantelzorgers, al dan niet met behulp van zelforganisaties.

In veel beschrijvingen en publicaties wordt aanbevolen met intermediairs te werken, om zo de kloof tussen de zorg- en welzijnsinstellingen en de allochtone mantelzorgers te kunnen overbruggen. De term intermediair wordt voor verschillende functies gebruikt:

- Professionals: personen uit dezelfde etnische groep als de doelgroep, die in dienst zijn bij zorg- en welzijnsinstellingen.

- Georganiseerde vrijwilligers: personen die actief zijn in reeds bekende zelforganisaties van de beoogde doelgroep
- Netwerkers: Personen die in de beoogde gemeenschap leven en daar een sleutelpositie innemen, vertrouwen genieten en een breed vertakt netwerk hebben.

In de laatste 10 jaar heeft een professionaliseringsproces plaatsgevonden van intermediairs, waarbij op beperkte schaal betaalde functies gecreëerd zijn. Opvallend is dat met betrekking tot mantelzorgondersteuning toch veel gebruik gemaakt wordt van vrijwilligers en netwerkers, en slechts beperkt van de (para)professionele betaalde intermediairs. In een enkel geval is het werk als intermediair als een betaalde nevenfunctie ontwikkeld.

Deze groepen worden vanuit de projecten massaal benaderd om medewerking te verlenen bij benadering van de doelgroep. Het beschikken over de juiste en voldoende intermediairs is een succesfactor die algemeen genoemd wordt.

Het gebruik van vrijwillige intermediairs verloopt echter niet zonder problemen. De nieuw geworven intermediairs in de mantelzorgprojecten beginnen zich (mede als effect van projecten) steeds beter te organiseren en participeren steeds vaker in ontwerp, ontwikkeling en evaluatie van projecten.

Tegelijkertijd ontstaat er op een aantal punten een dilemma. Dit betreft met name het vrijwillige karakter van het werk van intermediairs, de wijze waarop zij ingezet en gefaciliteerd worden, en de loopbaanperspectieven van intermediairs.

Vrijwillig of betaald?

Zo stellen intermediairs het vrijwillige karakter van hun inzet steeds meer ter discussie. Zij constateren dat zij op basis van deskundigheid en expertise een onmisbare schakelfunctie hebben voor de reguliere, door betaalde professionals uitgevoerde hulpverlening, omdat daar die genoemde deskundigheid ontbreekt. Intermediairs laten steeds vaker het standpunt horen dat daarom voor hun inzet betaald moet worden.

Overbelasting

Overbelasting van vrijwillige intermediairs en netwerkers komt vaker voor. Zij verrichten veelal zelf mantelzorgtaken, leveren daarnaast praktische en vaak ook financiële ondersteuning en mantelzorg in de eigen familie en in de gemeenschap en zij worden aanhoudend benaderd door autochtone instanties.

Zorgvuldig omgaan met vrijwillige intermediairs

Vrijwillige intermediairs worden in de meeste projecten meer als beleidsinstrument gezien dan als samenwerkingspartners. Opvallend is dat er nauwelijks gestructureerd vrijwilligersbeleid ingezet wordt voor de intermediairs: met uitzondering van Nieuwe Sporen wordt nergens melding gemaakt van het verduidelijken van wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden, het maken van afspraken over de duur en het doel van de inzet, over onkostenvergoedingen, verzekering, deskundigheidsbevordering of van het vastleggen van afspraken in een contract. De behoeften en vragen van de intermediairs zelf, en de manier waarop de instellingen daaraan tegemoet zouden kunnen komen, krijgt weinig aandacht.

Loopbaanperspectieven

Een deel van de groep intermediairs bestaat juist uit mensen die een zwakke positie op de arbeidsmarkt hebben en van daar uit weinig loopbaanperspectieven. Langdurige mantelzorg verzwakt hun positie nog verder. In dit licht kan ook de vraag vanuit deze groep om de vrijwillige inzet in te kunnen zetten voor verdere loopbaanontwikkeling gezien worden. Maatschappelijk wordt vrijwilligerswerk in allerlei sectoren geaccepteerd en gestimuleerd als route naar een betaalde baan. Op het appèl van deze groep vrijwilligers om voor hun diensten betaald te worden, wordt daarentegen over het algemeen afwijzend gereageerd.

Een zelfde verhaal als voor de intermediairs geldt overigens ook voor de mantelzorgers zelf. Ook hier betreft het vrouwen die vaak een zwakke positie op de arbeidsmarkt hebben. Vanuit mantelzorgbeleid en emancipatie/participatiebeleid worden strijdige eisen aan hen gesteld. Ook hier geldt dat er nog ruimte is voor verder experimenteren en zoeken naar innovatieve oplossingen.

4. Aanbevelingen

<p>Aanbeveling 1: Laat het ondersteuningsaanbod beter aansluiten bij de belevingswereld en vraag van de verschillende allochtone mantelzorgers</p>

Suggesties voor lokale ondersteuners en gemeenten

- Formuleer een diversiteitsbeleid dat door de hele organisatie (van bestuur t/m uitvoerende) gedeeld wordt en zijn neerslag heeft op het aanbod, werkwijze, houding en competenties van medewerkers en rust medewerkers daarop toe.
- Neem in de visie op het algemene mantelzorgbeleid meteen de belangen van allochtone mantelzorgers en de keuze voor maatwerk mee. Maak diversiteit tot uitgangspunt voor nieuw beleid en vraag van ondersteuners dat zij toegankelijk zijn voor alle verschillende groepen die in de gemeente wonen. Zorg voor garanties om uitsluiting van bepaalde groepen te voorkomen.
- Laat de dienstverlening aan allochtone mantelzorgers niet uitsluitend aan (nieuw aan te trekken) allochtone consultants over.
- Ga niet alleen op de problemen van allochtone mantelzorgers focussen, stel je ook open voor de betekenis die de zorgsituatie en de zorgrelaties voor de diverse allochtone mantelzorgers hebben.
- Maak binnen de organisatie tijd vrij om over opgedane ervaringen te reflecteren en vooronderstellingen, ideeën en overtuigingen over allochtone mantelzorgers te bespreken.
- Verken voor het bedenken van een ondersteuningsaanbod eerst de situatie van de diverse allochtone bewonersgroepen in een bepaalde buurt/wijk, leg contacten met hun eventuele vertegenwoordigers en organisaties, bouw samenwerkingsrelaties op en bekijk of ketenpartners hun aanbod al multicultureel hebben georganiseerd.
- Maak geen tevoren nauw omschreven projectplan, maar neem de tijd om samen met de mantelzorgers en ketenpartners werkendeweg een aanbod te ontwikkelen. Ga daarbij uit van de beleving van de individuele mantelzorgers. Plan ruimte in om het aanbod telkens weer bij te stellen, afhankelijk van ontwikkelingen en nieuwe behoeften.
- Gebruik, voor de herkenbaarheid, afhankelijk van de situatie ook andere termen dan mantelzorg, zoals 'familiezorg'.
- Ontwikkel een sterke en goed geïnterculturaliseerde ketensamenwerking op het terrein van wonen, inkomen, welzijn, zorg.

- Gemeente: neem de verantwoordelijkheid om samenhang in de sociale infrastructuur te creëren. Een goede ondersteuningsstructuur bestaat uit een samenwerking tussen welzijnsbeleid, mantelzorgbeleid, diversiteitsbeleid en beleid rondom vrijwilligerswerk. Gedegen gemeentelijk vrijwilligersbeleid is een randvoorwaarde voor gedegen gemeentelijk multicultureel mantelzorgbeleid.

Suggesties voor landelijke ondersteuners

- Doe onderzoek naar onderliggende vooronderstellingen van dienstverleners over allochtone mantelzorgers en naar onderliggende beleving en betekenissen van allochtone mantelzorgers. Faciliteer ervaringsuitwisseling hierover.
- Neem het vermogen om maatwerk te leveren aan allochtone mantelzorgers mee in het nieuw te ontwikkelen kwaliteitssysteem voor mantelzorgsteunpunten.
- Ontwikkel en beschrijf aan de hand van lokale pilots welke mogelijkheden de presentiebenadering biedt voor ondersteuning van allochtone mantelzorgers.

Aanbeveling 2: Zorg voor meer samenhang en continuïteit in het aanbod door meer kennisuitwisseling en –overdracht te faciliteren, door het creëren van ontwikkelruimte in projecten en de keuze van lange termijn perspectieven.

Suggesties voor lokale ondersteuners

- Belangrijk is om enige terughoudendheid te betrachten bij het starten van nieuwe incidentele en kortlopende projecten. Het kiezen van een langere termijn perspectief is geboden. Hier is ook een schone taak weggelegd voor gemeenten als nieuwe financier van mantelzorgondersteuning.
- Bouw ontwikkelruimte in bij het ontwikkelen en uitvoeren van projecten. Kies voor een procesgerichte uitwerking van plannen. Bouw in het plan momenten in waarop vervolgstappen door de samenwerkingspartners geformuleerd en uitgewerkt kunnen worden.
- Kies voor een langere doorlooptijd van projecten en voor samenwerkingspartners (en/of opdrachtgevers!) die zich voor langere tijd kunnen committeren.
- Agendeer multiculturele mantelzorgondersteuning bij gemeenten. Bijvoorbeeld door coalities te vormen met zelforganisaties en zorgorganisaties, of door het organiseren van ontmoetingsbijeenkomsten met (allochtone) mantelzorgers, wethouders en ambtenaren.

Suggesties voor landelijke ondersteuners

- Faciliteer uitwisseling van ervaringen en beschrijving van succesvolle initiatieven. Beschrijf daarvoor een aantal pilots waar goede resultaten mee geboekt zijn wat

diepgaander en besteed gericht aandacht aan strategieën die op lokaal niveau succesvol zijn gebleken. Een interessante, veel genoemde, maar nog weinig geanalyseerde succesvolle aanpak is die van het Mantelzorgsteunpunt Gooi en Eemland. Dit steunpunt is erin geslaagd de kloof tussen de twee werelden van allochtone mantelzorgers en autochtone ondersteuners te overbruggen. Interessant voor andere steunpunten en gemeenten is wat de kenmerken van deze aanpak zijn. Bijvoorbeeld wat betreft het formuleren van een organisatiebreed diversiteitsbeleid, de reflectie op de eigen opvattingen en aanpak en het streven naar vraaggerichtheid en maatwerk.

- Onderzoek of het werken met 'doorbraakprojecten' zoals die in de zorg toegepast is ook in het speelveld van mantelzorgondersteuning voor allochtone doelgroepen ingezet kan worden.
- Ontwikkel een advies- en ondersteuningsaanbod voor gemeenten rondom mantelzorgondersteuning van diverse groepen allochtone mantelzorgers.

Aanbeveling 3 Investeer in het snijvlak tussen mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk, informele zorg, mantelzorg, familie­zorg: binnen veel allochtone gemeenschappen zijn de scheidslijnen tussen deze vormen van zorg en inzet niet nauw te trekken. Mantelzorg in allochtone gemeenschappen brengt allerlei vormen van vrijwillige inzet met zich mee. Juist op dit snijvlak kan veel gewonnen worden door die vrijwillige inzet zorgvuldiger te ondersteunen en meer tot zijn recht te laten komen.

Suggesties voor lokale ondersteuners en gemeenten

- Ondersteun de vorming en ontwikkeling van zelforganisaties op het terrein van (mantel)zorg. (Gemeente)
- Ontwikkel nieuwe omgangsvormen en werkwijzen voor het werken met zelforganisaties met als uitgangspunt dat zelforganisaties gelijkwaardige gespreks- en samenwerkingspartners zijn. Dat vraagt onder meer om ondersteuningsmogelijkheden bij bijvoorbeeld scholing, professionalisering, of organisatieontwikkeling. Een mogelijkheid is ook het stimuleren van het ontstaan en de ontwikkeling van nieuwe zelforganisaties.
- Onderzoek zorgvuldig of voor het bereiken van een bepaalde doelgroep met zelforganisaties samengewerkt kan en moet worden, en zo ja, met welke. Als er geen (geschikte) zelforganisatie als samenwerkingspartner is, overweeg dan de mogelijkheid om die in de slipstream van het project te laten ontstaan en groeien.
- Kies, afhankelijk van de situatie en behoeften van doelgroepen, voor een combinatie van een categoriaal en een structureel aanbod. Zet in op de ontwikkeling

van specifieke projecten, en tegelijkertijd op interculturalisering van de structurele ondersteuning.

- Neem de tijd om de relatie met een zelforganisatie aan te gaan en op te bouwen. Ga daarvoor na wat het belang van een zelforganisatie kan zijn om samen te werken aan mantelzorgondersteuning en wat de organisatie nodig heeft om dat belang te kunnen verwezenlijken. Onderzoek ook de mogelijkheden de organisatie te (laten) ondersteunen bij het bereiken van de eigen doelstellingen binnen het project. Maak goede afspraken over wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden en kom die na.
- Ontwikkel beleid rondom zelforganisaties op het terrein van zorg en mantelzorg en breng daarbij een relatie aan met gemeentelijk vrijwilligersbeleid. (Gemeente)
- Zoek uit waar en door wie kansgebende nieuwe ondersteuningsinitiatieven genomen worden en ondersteun en faciliteer die gericht. (Gemeente)
- Zorg voor inspraakmogelijkheden voor allochtone mantelzorgers, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door vertegenwoordiging van allochtone mantelzorgers in inspraakorganen zoals de cliëntenraad, WMO-raad etc. Zoek zo nodig naar alternatieve inspraakvormen. (Gemeente)

Suggesties voor landelijke ondersteuners

- Verzamel kennis en instrumentarium rondom het samenwerken met en ondersteunen van zelforganisaties m.b.t. multiculturele mantelzorgondersteuning. Breng dit onder de aandacht bij lokale samenwerkingsverbanden die zich bezighouden met mantelzorgondersteuning voor allochtonen.
- Neem het initiatief om met enkele lokale samenwerkingspartners te gaan experimenteren met ondersteuning van gezinssinzet rondom families. Een innovatief model kan gevonden worden in eigen-kracht-conferenties, die bijvoorbeeld op het terrein van Jeugdzorg en Justitie ontwikkeld zijn. Daarbinnen wordt door specifiek daartoe opgeleide en betaalde para-professionals het netwerk rondom een bepaalde gezinssituatie bij elkaar gebracht in bijeenkomsten. Daar wordt de betekenis van de problematiek voor alle deelnemers onderzocht en worden afspraken gemaakt voor gezamenlijke ondersteuning.

Aanbeveling 4: Ondersteun en investeer in vrijwillige intermediairs

Suggesties voor lokale ondersteuners en gemeenten

- Benader intermediairs als gelijkwaardige samenwerkingspartners (in plaats van 'beleidsinstrument').

- Doe niet alleen een beroep op de bestaande vrijwilligers/intermediairs, maar zorg ervoor dat er steeds een nieuwe 'generatie' ontstaat. Gebruik ook de kring van mantelzorgers voor het identificeren van potentiële nieuwe intermediairs.
- Zorg ervoor dat de intermediairs heel dicht bij de belevingswereld van de mensen (blijven) staan.
- Zorg voor duidelijkheid in wederzijdse verwachtingen en behoeften. Achterhaal ieders individuele behoeften, motivatie, ambities en talenten. Sluit daar vervolgens bij aan en investeer er in.
- Maak gebruik van bestaande instrumenten voor de ontwikkeling en implementatie van vrijwilligersbeleid bij het vinden en binden van vrijwillige intermediairs. Werk zo mogelijk samen met de plaatselijke vrijwilligerscentrale. Zorg voor scholing, opleidingen en deskundigheidsbevordering op basis van de individuele behoeften.
- Ontwikkel doorstroommogelijkheden voor intermediairs en breng doorstroomwensen en –verwachtingen in kaart bij werving en selectie van intermediairs. Sluit met eventuele inspanningen voor doorstroommogelijkheden daarbij aan. Maak op individueel niveau heldere en haalbare afspraken.
- Pas zo nodig selectiecriteria voor betaalde banen aan, zodat de intermediairs ook echt voor hen aantrekkelijke doorstroomkansen hebben. Neem 'ervaringsdeskundigheid' als selectie criterium op bij betaalde banen, houd niet per sé vast aan opleidingsniveau en werkervaring.
- Ga waar mogelijk samenwerkingsverbanden aan met instellingen die al betaalde intermediairs in dienst hebben.

Suggesties voor landelijke ondersteuners

- Faciliteer het ontwikkelen van beleid voor vrijwilligers die actief zijn in mantelzorgondersteuning voor allochtonen, hetzij als intermediair, hetzij in zelforganisaties of anderszins.
- Zoek uit of methoden die ontwikkeld zijn om de doorstroming van vrijwilligers naar betaald werk te vergemakkelijken ook van toepassing kunnen zijn voor vrijwillige intermediairs. Denk daarbij bijvoorbeeld door de erkenning van elders verworven competenties in de vorm van deelcertificaten van opleidingen (EVC's) en de samenstelling van portfolio's, waarin (vrijwillige) werkervaring opgenomen wordt.
- Onderzoek specifiek de mogelijkheid om vrijwillige intermediairs op te leiden tot allochtone mantelzorgmakelaar, hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij in loondienst.
- Blaas de lobby voor het invoeren van betaalde intermediairfuncties nieuw leven in voor intermediairs t.b.v. mantelzorgondersteuning aan allochtonen.

5. Bijlagen

5.1. Afgenomen interviews

De volgende personen werden in het kader van de veldverkenning geïnterviewd

- EIZ, Ank Loog
- Markant, Trudi Nieuwendijk
- Mantelzorgsteunpunt Gooi en Vechtstreek, Renske Louhenapessy
- Mezzo, Sadrina Sangers
- Muhabbat, Elias Rinsampessy en Hester Adriaans
- Senia, Aynur Polat
- Stichting BMP, Shiereen Saib
- Unal Zorg, Aysel Disbudak

Daarnaast waren er telefonische contacten met MEE, Vrijwillige Thuiszorg Rotterdam, GGD Rotterdam, Iris thuishulp Gooi en GGZ Amsterdam Zuidoost kiest kleur.

5.2. Deelnemers expertmeeting op 10 januari 2007

De volgende personen hebben deelgenomen aan de expertmeeting die MOVISIE in het kader van de veldverkenning heeft georganiseerd.

Evelien	Schouten	Altrecht
Carel	van Velzen	Bureau Stoel
Wendy	Van Lier	EIZ
Ank	Loog	EIZ
Theo	Papilaja	Forum
Renske	Louhenapessy	Mantelzorgsteunpunt Gooi- en Vechtstreek
Trudi	Nieuwendijk	Markant
Elias	Rinsampessy	Muhabbat
Irene	Gefferie	Platform Mantelzorg Amsterdam (APCP)
Mildred	Pinas	Platform Mantelzorg Amsterdam (APCP)
Hans	Van Koutrik	Primo NH
Anne	Rademakers	Provincie Noord-Brabant
Myrna	Pasaribu	Provincie Noord-Brabant
Aynur	Polat	Senia
Shiereen	Saib	Stichting BMP

5.3. Geraadpleegde documenten

Projectnaam, rapporttitel	Organisatie	Soort document	Downloads
Project 'Mantel der Liefde' (landelijk)	Stichting BMP , 2006	Tussentijds projectverslag	http://www.stichtingbmp.nl/TUSSENTIJDSE%20VERSLAG.pdf
Manifest voorhoedegroep	Mantel der Liefde	Manifest	http://www.kenniscentrum-ouderen.nl/eiz/docs/pdf/ManifestVoorhoedegroep.pdf
Project 'De Turkse mantelzorg beter ondersteund' (Utrecht)	NIZW, GGD Utrecht, 2006	Eindrapporten project	http://www.kenniscentrum-ouderen.nl/smartsite.htm?id=46932
Inventarisatie	Primo NH, 2006	Tussenverslag	n.v.t.
Mantelzorgers in Beeld (Helmond)	Coördinatiepunt Vrijwillige Thuiszorg Helmond, 2005	Verslag en stappenplan van drie mantelzorgpilots, waaronder één met allochtone mantelzorgers	n.v.t.
Het mes snijdt aan twee kanten Visiedocument Belangen van allochtone zorgvragers	Zorgbelang Gelderland	Visiedocument, 2006	http://xs2.kpnis.nl/web/show/file/id=121303/filename=Visiedocument_Belangen_van_Allochtone_Zorgvragers.pdf/page=61793
Nieuwe Sporen, Bruggen slaan tussen reguleren en informele zorg (Den Haag, Utrecht)	Stiom Den Haag/GGZ Nederland	Projectbeschrijving	http://www.mikado-ggz.nl/publicatiedetail.php?id=3
Mantelzorgmakelaars	Particulier initiatief	Website	www.mantelzorgmakelaar.nl
Mantelzorg in Noord-Holland, investeren in de zorg voor een ander	Provincie Noord-Holland, 2005	Publicatie over o.a. projectvoorbeelden gericht op allochtone mantelzorgers	http://www.noord-holland.nl/Images/65_80644.pdf
Levenslopen in de multiculturele samenleving: gezinsvorming en het ontstaan van mantelzorgtaken	Equality, 2005	Factsheet	http://www.informelezorg.info/eiz/docs/pdf/FactsheetLevenslopen.pdf
"Maar gelukkig is zij tevreden" Mantelzorg bij oudere vluchtelingen, een kwalitatief onderzoek	Pharos, 2006	Samenvatting onderzoek	http://www.kenniscentrum-ouderen.nl/smartsite.htm?id=79360#Maar
Mantelzorg en allochtonen	Forum, 2002	Verslag netwerkbijeenkomst	http://www.xplore.nl/eiz/docs/word/Verslag%20netwerkbijeenkomst%20Mantelzorg%20en%20allochtonen.doc
Zorg inkleuren, ondersteuning van zorg in allochtone families	NIZW/EIZ, 2004	Brochure voor mantelzorgsteunpunten en welzijnsinstellingen	http://www.eiz.nl/eiz/docs/pdf/Zorg%20inkleuren.pdf
		Overzicht van projecten	http://www.eiz.nl/smartsite.ht

		uit de brochure	m?id=32005
Een ontmoetingscentrum voor Surinamers met dementie en hun mantelzorgers	VU, afdeling psychiatrie, 2003	Samenvatting onderzoeksrapport	http://www.kenniscentrumouderen.amsterdam.nl/live/index.jsp?nav=269&loc=28647&det=26756
Mantelzorgondersteuning in diverse culturen	Brabants ondersteuningsinstituut Zorg (BOZ), 2005	Rapport ihkv programma Dementieproblematiek en cultuurspecifieke zorg	Te bestellen bij BOZ, Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig. , tel. (013) 535 26 25
Mantelzorg in de Turkse cultuur. Zorg aan chronisch zieke Turkse ouderen in Nederland	GGD Rotterdam eo en Primo NH, 2005	Onderzoeksrapport	http://www.ggdkennisnet.nl/kennisnet/paginaSjablonen/raadplegen.asp?display=2&atoom=33648&atoomsrt=17&actie=2
En wie zorgt er dan voor mij? Over draagkracht en draaglast van Turkse mantelzorgers	GGD Rotterdam en Primo NH, 2005	Brochure n.a.v. onderzoeksrapport	http://www.ggdkennisnet.nl/kennisnet/paginaSjablonen/raadplegen.asp?display=2&atoom=33648&atoomsrt=17&actie=2
Gezondheid en Welzijn van allochtone ouderen	SCP, 2004	Onderzoeksrapport	http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037701914/Gezondheid_en_welzijn_van_allochtone_ouderen.pdf
De Mantelzorger	Mezzo, 2005/2006	Artikel: Soumaya is een geschenk' over onderlinge hulp bij Marokkanen	n.v.t.
Molukse mantelzorgers 'Dilemma's in zorg en werk'	Muhabbat, 2005	Brochure	n.v.t.
Mantelzorg 'Beter combineren van zorg en arbeid	Muhabbat, 2005	Brochure	n.v.t.
Debat Emancipatie en mantelzorg	E-quality, 2005	Verslag	n.v.t.
Artikel in standby: 'De plicht roept, maar het 'help me' klinkt luider'	LOT/X-zorg/EIZ, 2005	Artikel	n.v.t.
Thuiszorg voor terminale Turkse en Marokkaanse patiënten	Nivel, 2005	Onderzoeksaanbevelingen	n.v.t.
Wederzijds onbegrip 'Je hoeft me niets te geven, als je me maar begrijpt!' Allochtonen en knelpunten in de zorg	PON, Noord-Brabant, 2006	Onderzoeksrapport	n.v.t.
Wmo en allochtonen 'Aandachtspunten vanuit het perspectief van allochtone zorgvragers'	Zorgbelang Gelderland, 2006	Manifest	n.v.t.