Diamant in het sociale domein

Een onderzoek naar de meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen



HULPDIENST NIJMEGEN

Diamant in het sociale domein

Een onderzoek naar de meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen

Frank Peters

Nijmegen, 22 september 2019

KBA Nijmegen

© 2019 KBA Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KBA Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoudsopgave

1	Over dit onderzoek	5
1.1	Vraagstelling	6
1.2	Onderzoeksopzet	7
2	Hulpdienst Nijmegen	11
2.1	Doelgroepen en werkwijze	12
2.2	De hulp in cijfers	15
3	Meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen	19
3.1	Cliënten	20
3.2	Mantelzorgers	23
3.3	Vrijwilligers	25
3.4	Professionals	26
4	Conclusie	27
Literatuur		30

1

Over dit Onderzoek

In dit rapport doen we verslag van een onderzoek naar de meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen. De hulpdienst is een professionele vrijwilligersorganisatie, die werkzaam is in het sociale domein en dit jaar zijn zestigste verjaardag viert. Het onderzoek is uitgevoerd door KBA Nijmegen en werd financieel mogelijk gemaakt door de Stichting tot Steun aan de Hulpdienst.

1.1 Vraagstelling

Hulpdienst Nijmegen bemiddelt bij de inzet van vrijwilligers bij thuis wonende hulpbehoevenden en mantelzorgers en levert zonder indicatie, informele zorg op maat. Doel daarvan is mensen te ondersteunen omdat ze moeite hebben om zich in de thuissituatie staande te houden, behoefte hebben aan contact of iemand nodig hebben om de zorg voor een partner of familielid even van hen over te nemen. Het bureau van de hulpdienst bestaat uit een klein, vast team van professionele medewerkers (vooral coördinatoren), die samen met de hulpvrager de hulpvraag in beeld brengen en de juiste vrijwilliger zoeken die voor de ondersteuning kan zorgen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om samen boodschappen doen, vervoer en begeleiding, klusjes doen, buiten wandelen of fietsen, een spelletje doen of een paar uur de zorg van een mantelzorger overnemen. Hulpvragers nemen in de regel zelf contact op met de hulpdienst, maar worden ook aangemeld door professionals van zorg- en welzijnsorganisaties in de Gemeente Nijmegen.

Hulpdienst Nijmegen biedt zowel eenmalige of kortdurende hulp aan, als hulp gedurende een langere periode. Daarbij gaat het altijd om ondersteuning als aanvulling op de zorg die wordt verleend door familie en professionele zorgorganisaties, zoals de thuiszorg en de dagopvang. De ondersteuning bestaat vooral uit individuele of algemene hulp (ondersteuning van thuiswonende hulpbehoevenden) en mantelzorgondersteuning. Daarnaast organiseert de hulpdienst (op beperkte schaal) bijeenkomsten voor groepen wijkbewoners, die behoefte hebben aan sociaal contact en elkaar één keer per maand ontmoeten onder het genot van thee of koffie en iets lekkers.

Zestig jaar Hulpdienst Nijmegen is een mooie mijlpaal in het voortdurend wisselende landschap van zorg en ondersteuning en een goede gelegenheid om even stil te staan bij de vraag wat nu precies de betekenis is van de hulpdienst voor de verschillende betrokken partijen. Wat betekent bijvoorbeeld de wekelijkse wandeling voor een cliënt? Wat levert het een mantelzorger op om even de zorg uit handen te kunnen geven? Wat is de betekenis van het geven van ondersteuning voor vrijwilligers? Wat zijn de ervaringen van professionals met de ondersteuning door de hulpdienst? Het antwoord op deze vragen verheldert en legitimeert de positie van de hulpdienst in het Nijmeegse sociale domein. Ook kan het antwoord helpen om de werkwijze van de organisatie en het ondersteuningsaanbod verder af te stemmen op de behoefte van de verschillende groepen gebruikers en betrokkenen. Vandaar dat Hulpdienst

Nijmegen aan KBA Nijmegen heeft gevraagd de meerwaarde van het ondersteuningsaanbod in kaart te brengen.

Hoofdvraag van het onderzoek is: wat is de door gebruikers en betrokkenen ervaren meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen? Deze vraag is in een twee deelvragen uiteengelegd, die zowel zijn gericht op de gebruikers van de hulpdienst als de activiteiten die worden verzorgd:
Aan welke gebruikers en betrokkenen biedt Hulpdienst Nijmegen ondersteuning en diensten, welke wensen en behoeftes hebben zij en waarom kiezen zij voor de hulpdienst?
Wat is het aanbod van Hulpdienst Nijmegen, hoe wordt dat ingezet, wat voor impact heeft dat en welke ervaringen hebben gebruikers en betrokkenen met het aanbod van de hulpdienst?

Als gebruikers en betrokkenen onderscheiden we thuiswonende hulpbehoevenden, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals die cliënten naar de hulpdienst doorverwijzen.

1.2 Onderzoeksopzet

Respondenten

In het onderzoek zijn interviews gehouden met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals en met de directeur en coördinatoren van de hulpdienst. In totaal zijn 23 interviews gehouden met 43 personen (zie schema 1).

Schema 1 – Respondenten en interviews

Type respondenten	Aantal respondenten	Aantal interviews
Cliënten	7	6
Mantelzorgers	3	3
Cliënten en mantelzorgers samen	10	5
Deelnemers tea time[1]	7	1[2]
Vrijwilligers	9	2[2]
Zorg- en welzijnsprofessionals	4	4
Medewerkers Hulpdienst Nijmegen	3	2
Totaal	43	23

1. Tea time is een maandelijkse bijeenkomst waarbij vrijwilligers van de hulpdienst mensen uit de buurt, die behoefte hebben aan sociaal contact, thuis ontvangen.
2. Dit waren groepsinterviews.

Getracht is cliënten en mantelzorgers te selecteren die goed zouden kunnen aangeven wat de ondersteuning door de hulpdienst voor hun betekent. Er zijn interviews gehouden met de volgende 27 cliënten en mantelzorgers:

- (zeer) slechtziende cliënten (3)
- cliënt met dementie (1)
- cliënten met meerdere ouderdomskwalen (2)
- cliënt met depressie (1)
- deelnemers tea time (7)

mantelzorg(st)ers en hun partners met dementie (5 x 2)
mantelzorgsters (3).

De professionals waren werkzaam bij organisaties in het sociale domein en gezondheidsdomein van de Gemeente Nijmegen, die regelmatig cliënten doorverwijzen naar de hulpdienst: Pro Persona, Mantelzorg Nijmegen, Gezondheidscentrum Hazenkamp en het Sociaal Wijkteam. Functies van de professionals met wie we hebben gesproken, waren coördinator zorgtrajectbegeleiders, mantelzorgconsulent, zorgtrajectbegeleidster en medewerker wijkteam.

Procedure

Het onderzoek bestond uit drie stappen: de werkwijze van de hulpdienst beschrijven, de impact van het aanbod inventariseren en de interviewresultaten analyseren en rapporteren.

Stap 1: de werkwijze van de hulpdienst beschrijven
Omdat de meerwaarde van de ondersteuning door de hulpdienst mede wordt gerealiseerd door de wijze waarop de hulpdienst werkt, hebben we die eerst in kaart gebracht - ook als voorbereiding op de interviews met cliënten en mantelzorgers. Daarvoor is gebruikgemaakt van informatie uit het registratiesysteem van de hulpdienst. Ook zijn interviews gehouden met de directeur en twee coördinatoren van Hulpdienst Nijmegen en met professionals van organisaties die cliënten vaak doorverwijzen naar de hulpdienst.

Stap 2: de impact van het aanbod inventariseren
De opbrengsten van de ondersteuning door de hulpdienst brengen we in kaart door vast te stellen wat de ervaringen zijn van de verschillende groepen gebruikers met dat aanbod. Daarbij maken we zoveel mogelijk onderscheid tussen de directe resultaten van de ondersteuning, de opbrengsten op middellange en langere termijn en de duurzame opbrengsten: de veranderingen die de ondersteuning uiteindelijk teweeg heeft gebracht. Dat gebeurt zowel voor de algemene hulp, mantelzorgondersteuning als de bijeenkomsten voor groepen wijkbewoners (tea time). In het volgende schema geven we daarvan voor elk van de vormen van ondersteuning een voorbeeld.

Schema 2 – Inventarisatieschema ondersteuning en meerwaarde daarvan

	Activiteiten en directe resultaten	Veranderingen op middellange en langere termijn	Meerwaarde
Algemene hulp	Bezoek of uitje die de zinnen verzet	Mensen voelen zich niet meer zo eenzaam	Mensen zijn tevredener met hun leven
Respijtzorg	Mantelzorger kan iets voor zichzelf doen	Mantelzorger doet nieuwe energie op	Mantelzorger houdt de zorg langer vol
Tea time	Gezellige bijeenkomst	Meer en betere contacten met anderen	Mensen voelen zich gezien en gehoord

De inventarisatie van opbrengsten gebeurde door de afname van interviews met (groepen) gebruikers. De interviewleidraad die daarvoor is gebruikt, bestond uit de volgende topics:
- kennismaking
- contact met (de vrijwilliger van) Hulpdienst Nijmegen
- vraag van de cliënt of mantelzorger
- type ondersteuning

- rol van de vrijwilliger
- veranderingen of verbeteringen als gevolg van de ondersteuning
- betekenis van de ondersteuning.

Stap 3: de interviewresultaten analyseren en rapporteren
De meerwaarde van de hulp van de hulpdienst is bepaald door vooral in kaart te brengen wat de *duurzame* betekenis is van de hulp die vrijwilligers leveren, voor de verschillende groepen gebruikers en voor de vrijwilligers zelf. Waar mogelijk is dat gerelateerd aan de uitkomsten van landelijk onderzoek op het gebied van (met name) vrijwilligerswerk, mensen met dementie en mantelzorg.

2

Hulpdienst Nijmegen

Hulpdienst Nijmegen is zestig jaar geleden opgericht door pater Vermeer. Doel was ‘mensen bijstaan in moeilijke tijden’. Veelal gaat het om mensen die te maken hebben met problemen vanwege ouderdom, ziekte of handicap of omdat ze weinig tot geen contacten hebben. Ook kloppen tegenwoordig steeds meer mantelzorgers bij de hulpdienst aan, die af en toe de zorg voor hun partner, ouder of kind een paar uur uit handen willen geven aan een vrijwilliger en dan even de tijd hebben voor zichzelf.
Het doel van pater Vermeer is daarmee, nu zestig jaar later, nog steeds actueel. En ook pater Vermeer is nog niet vergeten; vooral oudere mensen kennen Hulpdienst Nijmegen nog als ‘de hulpdienst van pater Vermeer’.

2.1 Doelgroepen en werkwijze

Hulpdienst Nijmegen is er voor cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers. Maar ook professionals zoals zorgtrajectbegeleiders, maatschappelijk werkers en huisartsen doen een beroep op de hulpdienst, als cliënten met wie zij contact hebben, aanvullende ondersteuning nodig hebben.

Cliënten

Cliënten kloppen bij de hulpdienst aan als ze (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben om zich in de thuissituatie staande te houden. Daarbij kan het gaan om langdurig zieken, jongeren, gehandicapten en ouderen (waarvan een deel met een cognitieve beperking). Meestal zoeken die contact met de hulpdienst op advies van een professional van een zorg- of welzijnsorganisatie (die vaak ook zelf het eerste contact met de hulpdienst leggen), of op aandringen van de familie. Aanleiding is dat de cliënt hulp nodig heeft maar daarvoor niet kan terugvallen op mensen in zijn omgeving (bijvoorbeeld omdat familie ver weg woont of op werkdagen geen tijd heeft) of omdat er voor de vraag geen professionele hulp beschikbaar is.

Voor ondersteuning door de hulpdienst is geen indicatie of verwijzing nodig. De enige voorwaarde is dat de hulp aanvullend is op de zorg die mensen al krijgen, niemand anders daarvoor beschikbaar is, dat er voor de gevraagde hulp en op het gewenste tijdstip een vrijwilliger voorhanden is en dat het niet gaat om cliënten met ernstige gedragsproblemen. Ondersteuning vindt voornamelijk plaats tijdens weekdagen, een-op-een en er zijn meestal geen kosten aan verbonden.

Cliënten vragen het vaakst om iemand die hen komt bezoeken en dan vaak ook iets met hen gaat doen, zoals wandelen (met de rolstoel) of boodschappen doen. Andere veel voorkomende vragen zijn of iemand hen met de auto naar bijvoorbeeld het ziekenhuis kan brengen, kan begeleiden bij vervoer, er met hen op uit wil, af en toe de tuin kan onderhouden of kleine klusjes in huis kan doen.

De coördinatoren van de hulpdienst gebruiken het eerste contact met de professional om zoveel mogelijk informatie over de cliënt te verzamelen, zoals over de reden van de aanvraag, woonsituatie en hobby's. Verder overleg over precieze ondersteuning waaraan behoefte is en die beschikbaar is, gebeurt met de cliënt. Vooral bij cliënten met dementie is sprake van maatwerk, omdat hun ondersteuning echt precies moet passen bij de behoefte van de cliënt. Als dat nodig is om de vraag van de cliënt te verduidelijken, vindt nog een huisbezoek plaats,

anders niet. Nadat een vrijwilliger twee keer bij de cliënt is geweest, worden beide partijen gebeld om te vragen hoe het gaat. De ondersteuning stopt als iemand niet meer thuis woont.

De ervaring is dat de hulpdienst meestal de hulp kan bieden die nodig is. Slechts in een enkel geval lukt dat niet. Dat kan zijn omdat op het moment dat er iemand nodig is er geen vrijwilliger beschikbaar is, of omdat het gaat om een cliënt met ernstige gedragsproblemen.

Mantelzorgers

Mantelzorgers komen bij de hulpdienst terecht omdat ze behoefte hebben aan iemand die de zorg even van hen overneemt of bij wie ze hun verhaal kwijt kunnen. Bij aanvragen voor ondersteuning van mantelzorgers, komt er altijd een coördinator van de hulpdienst bij hen thuis. Dat gebeurt om met de mantelzorgers kennis te maken en een idee te krijgen van welke vrijwilliger bij de mantelzorger en de gevraagde ondersteuning past. De ervaring is dat de koppeling van een vrijwilliger aan een mantelzorger meestal goed lukt. Een mantelzorger merkte daarover op: *'De vrijwilliger is een beetje apart, maar dan ben ik ook, daarom hebben we een goede klik'*.

De ondersteuning van mantelzorgers kan eenmalig zijn, van korte duur of voor een langere periode. In eerste instantie ging het vooral om respijtzorg; tijdelijke overname van de zorg, zodat de mantelzorger even op adem kan komen. Sinds enige jaren is dat uitgebreid met 'een luisterend oor'. Daarbij biedt een vrijwilliger steun aan de mantelzorger door met name aandacht te hebben voor haar of zijn verhaal. Terwijl de omvang van de hulp aan cliënten de afgelopen jaar redelijk stabiel is gebleven, is de hulp aan mantelzorgers juist gegroeid.

Vrijwilligers

Bij Hulpdienst Nijmegen zijn meer dan 230 vrijwilligers aangesloten. Dat zijn mannen en vrouwen, in leeftijd variërend van twintig tot negentig jaar. Vanwege het toenemende aantal aanvragen van cliënten met cognitieve problemen, is een deel van hen geschoold in het omgaan met dementie. Dit is in lijn met de constatering in een onderzoek van De Klerk e.a. (2014) dat matching en ondersteuning belangrijker wordt naarmate vrijwilligers bij zwaardere cliëntengroepen komen, zoals mensen met dementie.

Door het grote aantal en de grote variatie aan vrijwilligers kan allerhande ondersteuning worden aangeboden en dus worden aangevraagd. Cliënten en mantelzorgers kunnen aangeven of ze een voorkeur hebben voor een man of een vrouw, of voor een jongere of oudere vrijwilliger. De tijd die vrijwilligers beschikbaar zijn varieert, zowel in uren per week als looptijd van de ondersteuning. Het kan bijvoorbeeld gaan om iemand een keertje vervoeren, drie keer drie uur tuinonderhoud, tot jarenlang iemand wekelijks bezoeken.

De hulpdienst biedt veel mogelijkheden om je als vrijwilliger in te zetten. Vrijwilligers kunnen dan ook zelf kiezen wat ze willen doen (bij iemand op bezoek gaan, uitstapjes maken, iets met administratie, tuinieren of zorgen voor vervoer) en onder welke 'voorwaarden'. Daarbij gaat het om zaken als je eigen tijd kunnen indelen, niet vastzitten aan een bepaald aantal dagen per week of tijdelijk even niet beschikbaar zijn.

De hulpdienst draagt er zorg voor dat de vrijwilliger en de cliënt zo goed mogelijk bij elkaar passen. Dat lukt vrijwel altijd, vinden cliënten, mantelzorgers, doorverwijzende professionals en vrijwilligers zelf. Vrijwilliger en cliënt ontmoeten elkaar in een ontspannen sfeer, trekken vaak jarenlang samen op, delen hobby's of belangstelling voor bepaalde activiteiten, leren van elkaar en inspireren elkaar. Vaak ontstaat er een band.

Als vrijwilligers zich aanmelden, vindt er altijd op het kantoor van de hulpdienst een gesprek met ze plaats. Daarin gaat het met name om hun motivatie en wat iemand zou willen doen. Waarom vrijwilligers zich bij de hulpdienst aanmelden en soms jarenlang, elke week cliënten bezoeken, is voor hen een moeilijke vraag, zo vanzelfsprekend vinden ze dat. Ze vinden het gewoon leuk om te doen en vinden het fijn om iets voor een ander te doen. Sommigen vinden het min of meer hun plicht; ze hebben het zelf goed en vinden dat ze er voor moeten zorgen dat het met anderen ook goed gaat. Verschillende (oudere) vrijwilligers zijn vrijwilliger geworden omdat ze na hun pensioen iets (sociaals) wilden gaan doen, bijvoorbeeld 'iets met ouderen'. Ook zijn er vrijwilligers die zelf als mantelzorger hebben ondervonden hoe welkom de ondersteuning van een vrijwilliger is en daarom na het overlijden van hun partner, ook vrijwilliger zijn geworden en op hun beurt ondersteuning aan mantelzorgers bieden.

Professionals

Professionals en met name zorgtrajectbegeleiders van organisaties op het gebied van zorg en welzijn, verwijzen vaak cliënten door naar de hulpdienst. Veelal gaat het daarbij om kwetsbare ouderen, al dan niet met een cognitieve beperking. Samenwerken met de hulpdienst past bij de opdracht van de Gemeente Nijmegen, vinden ze, om zoveel mogelijk gebruik te maken van het georganiseerde ondersteunende aanbod in de gemeente dat vrij toegankelijk is. Cliënten worden bij de hulpdienst aangemeld als de inzet van een vrijwilliger nodig is om hen te helpen zich in de thuissituatie staande te houden. Dat is bijvoorbeeld het geval als cliënten aangeven veel alleen te zijn en er geen anderen zijn waarop zij een beroep kunnen of willen doen, bijvoorbeeld omdat zij anderen niet willen belasten, familie ver weg woont of daarmee geen goed contact hebben.

Uitgangspunt is dat cliënten zelf contact opnemen met de hulpdienst. Als dat niet kan of als cliënten vragen of de professionals dat voor hen wil doen (bijvoorbeeld als ze dat niet goed durven), neemt die contact op met een coördinator van de hulpdienst. Als de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven, kan de doorverwijzende instantie bij de aanmelding alvast informatie geven over de achtergrond van de cliënt (bijvoorbeeld over iemands hobby's). De hulpdienst voert zelf verder overleg met de cliënt over de precieze ondersteuning waaraan behoefte is.

2.2 De hulp in cijfers

De ondersteuning door vrijwilligers van Hulpdienst Nijmegen betreft vooral het bezoeken van hulpvragers en mantelzorgers (zie tabel 1). Vaak wordt het bezoek gecombineerd met een activiteit, zoals een spelletje doen. Ook gaan vrijwilliger en cliënt of mantelzorger er vaak samen op uit, meestal te voet. Ondersteuning aan mantelzorgers bestaat daarnaast relatief vaak uit het bieden van een 'luisterend oor', waarmee de hulpdienst in 2017 is gestart.

Tabel 1 – Hulp en ondersteuning in 2018 (uren)

Soort hulp	Algemene hulp		Mantelzorgondersteuning	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Bezoek	6.003	46	3.199	39
Er op uit	4.509	32	3.320	40
Ondersteuning bij administratie, computergebruik, voorlezen, informatie en advies	880	7	109	1
Vervoer	474	4	320	4
Klusjes	460	4	28	0
Variabele ondersteuning	561	4	184	2
Luisterend oor	121	1	1.070	13
Totaal	13.005	100	8.230	100

De hulp is in 2018 verzorgd door 239 vrijwilligers, die dat jaar bijna 10.000 keer bij hulpvragers en/of mantelzorgers op bezoek zijn geweest. Nooit eerder in de geschiedenis van de hulpdienst was het aantal hulpvragers, mantelzorgers en vrijwilligers zo hoog.

Vrouwen vormen de grootse cliëntengroep van Hulpdienst Nijmegen, vooral als het gaat om algemene hulp (zie tabel 2). Ook zijn het meestal oudere hulpbehoevenden die ondersteuning van de hulpdienst krijgen: 92 procent van hen is ouder dan 54 jaar en 62 procent is ouder dan 74 jaar.

Tabel 2 – Aantal cliënten naar geslacht, leeftijd en type hulp in 2018

	Algemene hulp		Mantelzorgondersteuning		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Geslacht						
Mannen	95	26	88	41	183	31
Vrouwen	276	74	126	59	402	69
Totaal	371	100	214	59	585	100
Leeftijd						
0 - 34 jaar	7	2	2	1	9	2
35 – 54 jaar	37	10	4	1	41	7
55 – 74 jaar	122	33	50	23	172	30
75 – 94 jaar	198	53	151	71	349	60
95 en ouder	7	2	7	3	14	2
Totaal	371	100	214	100	585	100*

* Door afronding is dit totaal ongelijk aan de som van de percentages per leeftijdscategorie.

3

Meerwaarde van Hulpdienst Nijmegen

In 2018 ondersteunde Hulpdienst Nijmegen 585 hulpvragers en mantelzorgers. Dat gebeurde door 239 vrijwilligers. Met 27 cliënten en mantelzorgers, 9 vrijwilligers en 4 zorg- en welzijnsprofessionals zijn gesprekken gevoerd over het werk van de hulpdienst. Uiteraard geeft dat geen compleet beeld van de wensen, ervaringen, meningen of behoeften van de verschillende groepen betrokkenen die met de hulpdienst te maken hebben, maar het laat wel goed zien wat de hulpdienst voor hen betekent.

3.1 Cliënten

De ondersteuning van cliënten bestaat meestal uit bezoek in combinatie met een activiteit, een uitstapje maken of praktische hulp (zoals helpen met de administratie, vervoer of kleine klusjes uitvoeren). Veelal gaat het om hulp aan oudere cliënten, die vanwege ouderdom, ziekte (met name dementie), handicap of het ontbreken van sociale contacten, ondersteuning nodig hebben. De meerwaarde daarvan lichten we toe voor enkele van de meest voorkomende vormen van hulp en groepen cliënten.

Bezoek met activiteit

Voor cliënten betekent het bezoek van een vrijwilliger op de eerste plaats dat er iemand is die zorgt voor gezelligheid en meestal ook dat er iets leuks staat te gebeuren. Vaak wordt er namelijk ook iets ondernomen, zoals een wandeling of autoritje, een spelletje of een bezoek aan het tuincentrum. Uit de interviews met cliënten van de hulpdienst blijkt dat vooral voor oudere cliënten het vaak de gewone, kleine dingen zijn, zoals even een bezoek en moment van contact met een ander, die voor hun het leven waardevol maken. De ondersteuning van een vrijwilliger is dan ook niet alleen fijn op het moment zelf, maar draagt ook bij aan het behoud van hun welzijn en zelfrespect.

Naast de gezelligheid, waarderen cliënten het ook dat ze soms met zaken bij een vrijwilliger terecht kunnen, waarmee ze niet zo snel naar familie of vrienden zouden stappen of eerst eens de mening van de vrijwilliger (een ‘bekende vreemde’) willen horen. Ook de levenservaring die (oudere) vrijwilligers meebrengen, wordt door cliënten op prijs gesteld. De vrijwilliger kan dus ook klankbord of praatpaal zijn, iemand die aandacht heeft voor vragen waar je als client mee zit, met wie je je zorgen kunt delen en door wie je je gehoord weet.

Er op uit

Ook het maken van uitstapjes is op de eerste plaats gezellig. Maar het is vaak ook een van de weinige gelegenheden dat cliënten buiten komen of plekken bezoeken waar ze anders niet zouden kunnen komen. Vaak is het de cliënt die kiest waar hij of zij met de vrijwilliger naar toe zal gaan. Dat kan variëren van een potje biljarten, een fietstocht maken, tot zomaar een eindje rijden. Ook dergelijke activiteiten zijn voor cliënten heel belangrijk. Ze verzetten de zinnen en zorgen ervoor dat cliënten even los komen van de dagelijkse routine. Cliënten zien nieuwe dingen, maken nieuwe dingen mee, kunnen zich ontspannen, ontmoeten andere mensen, krijgen aandacht en worden gezien. Een uitstapje helpt cliënten om zich beter te voelen.

Praktische hulp

De praktische ondersteuning door vrijwilligers bestaat bijvoorbeeld uit het onderhouden van de tuin, het uitvoeren van kleine klusjes, hulp bij de administratie, boodschappen doen of iemand begeleiden bij dokters- of ziekenhuisbezoek. Dat is niet alleen handig, maar draagt er ook aan bij dat cliënten zelfstandig in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Voor slechtzienden bijvoorbeeld, is dat zeer belangrijk, omdat ze in hun eigen huis precies weten waar alles staat. Verhuizen levert voor hen misschien wel meer beschikbare zorg op, maar betekent ook dat ze in een geheel nieuwe en onbekende omgeving opnieuw hun weg moeten leren vinden. Vrijwilligers zorgen er niet in hun eentje voor dat mensen zelfstandig kunnen blijven leven, maar dragen daar wel structureel aan bij (op vaste tijdstippen, meestal wekelijks en vaak jarenlang). *'Ik kan mijn leven leiden zoals ik doe, bij de gratie van de hulp van familie, buren en vrijwilligers',* aldus een cliënt.

Hulp aan mensen met dementie

In een studie van Verkaik, Schoenmakers en Francke (2016) wordt geconstateerd dat vrijwilligershulp een belangrijke rol lijkt te kunnen spelen in de zorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. De praktische en sociale ondersteuning die zij bieden, dragen er toe bij dat mensen met dementie op een veilige manier en met voldoende kwaliteit van leven langer thuis kunnen blijven wonen. Met de inwerkingtreding van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is dit extra relevant geworden, zo stellen de onderzoekers.

Van Rossum e.a. (2014) onderzochten de randvoorwaarden voor mensen met dementie om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Uitkomsten waren onder andere dat er daarvoor hulp nodig is bij administratieve taken, bij het begeleiden van boodschappen doen en dat het bieden van structuur belangrijk is. Het bezoek van een vrijwilliger van de hulpdienst, op een vast tijdstip in de week, draagt daaraan bij. Maar niet alleen praktische ondersteuning speelt een belangrijke rol, het gaat ook om sociale ondersteuning. Boogaart en Broenink (2011) constateren dat eenzaamheid sterk toeneemt na het 75ste en vooral na het 80ste levensjaar. Bij beginnende dementie kunnen mensen zich terugtrekken uit de samenleving. Dat gebeurt uit angst voor negatieve reacties van anderen maar ook omdat ze worden geconfronteerd met de eigen beperkingen en desoriëntatie uit de weg gaan. Anderzijds kan de omgeving het moeilijk vinden om met iemand met dementie om te gaan, waardoor het contact afneemt of wordt gemeden. Het bezoek van een vrijwilliger helpt contacten te onderhouden en de eenzaamheid te doorbreken.

Ondersteuning van ouderen die behoefte hebben aan contact

Bezoek van een vrijwilliger betekent voor veel cliënten op de eerste plaats gezelligheid, omdat er meestal iets leuks gaat gebeuren. Cliënten kijken alleen daarom al uit naar het bezoek van de vrijwilliger. Vooral voor cliënten met weinig contacten of die niet meer alleen de deur uit kunnen, is het bezoek van de vrijwilliger een hoogtepunt in de week. Hele gewone dingen als elkaar ontmoeten, samen koffie of thee te drinken, een beetje kletsen over van alles en nog wat, een spelletje spelen of een uitstapje maken, betekenen veel voor hen. Ze weten zich daardoor gezien en gewaardeerd en kunnen weer even doen wat ze graag doen, wat zonder de vrijwilliger niet zou kunnen. Behalve het gezellige bezoek is ook het feit dat de vrijwilliger meestal op een vast tijdstip komt van meerwaarde; als cliënt kun je daar op rekenen.

Uit de *Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen 2016* blijkt dat meer dan een miljoen Nederlanders zich sterk eenzaam voelt en nog eens een op de drie Nederlanders zich matig eenzaam voelt. Eenzaamheid komt meer voor onder de alleroudsten. Na de leeftijd van ongeveer 75 jaar kunnen mensen te maken krijgen met een opeenstapeling van verschillende gebeurtenissen die eenzaamheid in de hand werken. Dat kan bijvoorbeeld komen door het overlijden van de partner of andere leeftijdsgenoten, beperkte mobiliteit of minder goed fysiek, cognitief en sensorisch functioneren. Vrouwen voelen zich vaker emotioneel eenzaam, terwijl mannen vaker sociaal eenzaam zijn. Vrijwilligers hebben een belangrijke rol bij het doorbreken van eenzaamheid, omdat ze helpen bij het aangaan van nieuwe contacten of het verbeteren van bestaande sociale relaties, en bij het vinden van zinvolle bezigheden.

Naast individuele hulp organiseert de hulpdienst in drie verschillende wijken in Nijmegen een zogenoemde ‘tea time’. Dat zijn maandelijkse bijeenkomsten waarbij vrijwilligers van de hulpdienst mensen uit de buurt, die behoefte hebben aan sociaal contact, thuis ontvangen. Er is koffie en thee en (zelfgemaakt) gebak en er wordt in een gezellige sfeer twee uur lang gepraat over alles wat de deelnemers bezighoudt. Hoe verschillend de deelnemers ook zijn, ze waarderen elkaar bijzonder en kijken er naar uit om elkaar te ontmoeten. Het gaat veelal om alleenstaande vrouwen, die naarmate ze ouder zijn geworden, steeds minder sociale contacten hebben gekregen. De waarde van de bijeenkomsten zit erin dat deelnemers daardoor ergens bij horen (*‘Als je er niet bent, word je gemist’*), worden gerespecteerd en geaccepteerd en weer worden gezien en gehoord: *‘Hier krijg ik het gevoel ‘ik doe ertoe”*.

3.2 Mantelzorgers

Vrijwilligers kunnen de eenzaamheid van mantelzorgers verminderen, een luisterend oor bieden, zorgen delen, op zoek gaan naar voorzieningen en informatie en praktische klusjes uitvoeren. Voor mantelzorgers betekent die hulp dat ze even tijd hebben om op adem te komen en dingen te doen waaraan ze anders niet toekomen, zoals even rustig de administratie doen, een boek of de krant lezen of in een winkel rondkijken zonder steeds op de partner te moeten letten. Die rust is er ook, omdat ze weten dat hun partner in goede handen is en het fijn vindt dat er een vrijwilliger komt die iets plezierigs met hem onderneemt. Bovendien is die hulp er altijd op een vast tijdstip, wat voor buren of familieleden nauwelijks mogelijk is, zeker niet voor langere tijd. De regelmaat is ook een uitkomst als je als mantelzorger bijvoorbeeld de boetseer- of zangclub wilt aanhouden. Op het tijdstip dat de club bij elkaar komt, kun je daar naar toe omdat er dan een vrijwilliger is die zich om de partner bekommert - en je weet dat dat in orde is.

Op buren en familie wordt vooral bij onvoorziene gebeurtenissen of in incidentele gevallen (bijvoorbeeld voor vervoer) een beroep gedaan. Maar vaak is ook die hulp er niet, omdat kinderen ver weg wonen, aan het werk zijn of druk zijn met hun kinderen en vrienden en kennissen zelf van alles te doen hebben of in een vergelijkbare situatie verkeren. De vrijwilliger is dan een uitkomst en draagt eraan bij dat de mantelzorger zich beter voelt, er weer tegen kan en de zorg voor hun partner vol kan houden. Volgens Verkaik e.a. (2016) laat internationaal onderzoek zien dat ongeveer de helft van de mantelzorgers op gezette tijden behoefte heeft aan bezoek. Er zijn indicaties dat regelmatig bezoek leidt tot een afname van depressieve klachten bij mantelzorgers, als dit minimaal zes maanden duurt.

Wat de mantelzorgers van mensen met dementie onderscheidt van anderen is de geringe draagkracht, omdat zij vaak de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt en zelf meer kans lopen op gezondheidsproblemen (Peeters e.a., 2012). Voor mantelzorgers van mensen met dementie lijkt dan ook, meer dan voor anderen, dat de zorg voor hun naaste grotendeels hun leven bepaalt omdat ze veel eigen activiteiten hebben moeten opgeven (Van Male e.a., 2009). Door de vele soorten hulp die zij geven (naast huishoudelijke hulp en emotionele steun ook persoonlijke verzorging, vooral als de dementie lang duurt) is sprake van een hoge draaglast. Volgens Peeters e.a. voelen mantelzorgers van mensen met dementie zich dan ook vaker dan gemiddeld belast. Deze belasting wordt bevestigd door de Dementiemonitor Mantelzorg van het NIVEL en Alzheimer Nederland:

in 2013 voelde 51% van de mantelzorgers van mensen met dementie zich ‘tamelijk zwaar belast’ tot ‘overbelast’. De belasting is het zwaarst voor mantelzorgers die samenwonen met iemand met dementie (Peeters e.a., 2014). Ook eenzaamheid en sociaal isolement liggen bij mantelzorgers van mensen met dementie op de loer. De (over)belasting van de mantelzorger kan zo ver gaan dat een mantelzorger geen tijd meer heeft voor contacten met anderen of om dingen te ondernemen. Ook speelt mee dat de omgeving niet altijd begrip heeft voor de situatie van de mantelzorger of daar negatief op regeert. Uit de interviews van RIGO Research en Advies (2014) komt naar voren dat langdurige en intensieve mantelzorg voor iemand met dementie kan leiden tot sociaal isolement, met name bij partners en kinderen. Vrijwilligers hebben een belangrijke rol bij het ondersteunen van de mantelzorgers van mensen met dementie. Door de zorg tijdelijk over te nemen draagt de hulp van de vrijwilliger ertoe bij dat de mantelzorger de zorg voor de persoon met dementie langer volhoudt. "Respijtzorg kan lucht geven en mantelzorgers de mogelijkheid bieden even iets voor zichzelf te doen en uit hun isolement te komen of een burn-out te voorkomen" (De Klerk, e.a., 2014).

Uit recent landelijk onderzoek van der Klein e.a. (2018) blijkt dat huishoudens met dementie vooral worden bijgestaan door mantelzorgers die niet in huis wonen (47 procent) en beroepskrachten uit de zorg (41 procent). De ondersteuning door vrijwilligers bedraagt 7 procent. Hoewel daarover geen directe cijfers zijn over de Gemeente Nijmegen, lijkt Hulpdienst Nijmegen een veel grotere inzet van vrijwilligers in huishoudens met dementie te realiseren. Zo bestond in 2018 bijna 40 procent van de meer dan 21.000 uur geleverde hulp uit ondersteuning van het mantelzorgsysteem.
Van der Klein e.a. wijzen erop dat informele zorg (waaronder de ondersteuning door vrijwilligers valt) een heel eigen rol heeft in het dagelijks bestaan van het mantelzorgsysteem en het dagelijks leven van degene met dementie en zijn of haar mantelzorger enorm opfleurt.

Mantelzorgers waarderen ook ‘het luisterend oor’ van de vrijwilliger; gewoon eens je zorgen met iemand delen, lucht op. En als je het even moeilijk hebt, weet je dat er altijd iemand is bij wie je je verhaal kwijt kunt: *‘Even volhouden, donderdagmiddag komt Lidy’*. Vaak heeft familie geen idee wat het is als je partner dementie heeft en hoe dat je partner en je leven verandert. De vrijwilliger is dan degene bij wie de mantelzorger wel gehoor vindt en *‘waarbij je niets hoeft uit te leggen’,* zoals een mantelzorger aangaf. Ook dat helpt om de zorg voor de partner langer vol te houden.

3.3 Vrijwilligers

De belangrijkste motieven om vrijwilligerswerk te doen zijn dat mensen dat zelf leuk vinden om te doen, graag iets voor een ander doen, het een zinvolle (vrije) tijdsbesteding vinden, omdat ze het hun plicht vinden en vanwege de sociale contacten (Arends en Schmeets, 2018). Dat geldt ook voor vrijwilligers van de hulpdienst die we hebben gesproken, die daarnaast nog aangeven het doen van vrijwilligerswerk vooral vanzelfsprekend vinden. De hulpdienst biedt vrijwilligers de mogelijkheid om gevolg te geven aan hun motieven om zich als vrijwilliger in te zetten. Ook de wijze waarop de hulpdienst dat doet, wordt gewaardeerd door vrijwilligers, die wijzen op het kennismakingsgesprek, de zorgvuldige matching van cliënt en vrijwilliger, begeleiding, scholingsmogelijkheden en het houden van een vinger aan de pols. Bovendien is het aantrekkelijk dat het mogelijk is om je in te zetten voor activiteiten die je graag doet, zoals tuinieren of fietsen.

Vrijwilligers vinden dat het werk hen een goed en tevreden gevoel oplevert. *'Als hij lacht, ben ik blij'* vertelde een vrijwilliger, die regelmatig een sterk vereenzaamde man bezoekt. Ook is er het respect uit de omgeving, die waardering heeft voor wat de vrijwilliger doet. Maar bovenal is het echte contact met degene die hulp nodig heeft, waarin de waarde van het werk voor de vrijwilliger zit en de ervaring dat je met iets kleins (gewoon iemand bezoeken of met iemand iets gaan doen) voor die persoon van betekenis kunt zijn. Vrijwilligers vinden hun werk bij de hulpdienst leuk, inspirerend en hartstikke zinvol - en daar worden ze beter van. Verschillende studies die de afgelopen jaren zijn verschenen, bevestigen dat. Mensen die zich als vrijwilliger inzetten, zijn gemiddeld gezonder en blijven dat ook langer (Franken, 2017). En Britse onderzoekers concluderen op basis van een literatuuroverzicht van veertig studies naar het verband tussen vrijwilligerswerk en gezondheid, dat mensen die vrijwilligerswerk doen tevredener zijn met hun leven en gemiddeld genomen minder depressief zijn (Jenkinson e.a., 2013).

Vrijwilligerswerk dat bestaat uit zorgen voor iemand, verantwoordelijkheid opnemen, iets doen voor een ander, is een goede zingever, zegt psychiater Dirk De Wachter in een interview met het blad Vitamine C (Jaspers en Leenders, 2018). *'Het heeft te maken met engagement dat altijd met anderen te maken heeft. Want dan komt er een verbinding, en dat geeft zin aan ons leven.'* Volgens De Wachter is het doen van vrijwilligerswerk daarom ook van groot belang voor de vrijwilliger zelf, niet alleen voor de cliënt.

3.4 Professionals

Zoals beschreven melden ook zorg- en welzijnsprofessionals cliënten aan bij Hulpdienst Nijmegen. De keuze voor een vrijwilliger van de hulpdienst heeft ermee te maken dat die er 'gewoon kan zijn' en met de cliënt iets leuks kan gaan doen (*'het bezoek van de vrijwilliger is een lichtpunt in de week').* Een professional daarentegen komt altijd met een bepaald doel, bijvoorbeeld omdat mensen hun medicijnen moeten innemen, moeten douchen of naar de dagbesteding moeten. De ervaring is dat de hulpdienst vrijwel altijd de ondersteuning kan bieden die nodig is.

Sterke punten van de samenwerking met de hulpdienst zijn de korte lijnen, dat er goed kan worden aangegeven wat nodig is (en dat de hulpdienst dat ook kan leveren) en de zorgvuldige manier van werken. Dat laatste blijkt bijvoorbeeld uit de altijd goede match tussen cliënt en vrijwilliger (*'de hulpdienst vindt altijd de juiste persoon bij de cliënt'*), afleggen van huisbezoeken door de hulpdienst en het informeren van de doorverwijzende instantie bij wijzigingen in de situatie of bijzonderheden die zich voordoen.

Als er ondersteuning nodig is, wordt altijd contact opgenomen met de hulpdienst, niet met andere organisaties. Dat komt omdat de hulpdienst laagdrempelige ondersteuning biedt en maatwerk levert. Bovendien verloopt de samenwerking met de hulpdienst altijd goed.

Professionals geven aan dat ze zonder de hulpdienst minder mogelijkheden hebben om vooral kwetsbare ouderen de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om zich thuis staande te houden. Dat zou ten koste gaan van het welzijn van hun cliënten. De hulpdienst levert al jarenlang goed werk, waarop ze kunnen vertrouwen, vinden ze. Door de inzet van vrijwilligers stelt Hulpdienst Nijmegen hen in staat om hun cliënten zo goed mogelijk te helpen. Vrijwilligers leveren ondersteuning die professionals, mantelzorgers of familie (tijdelijk) niet kunnen leveren. *'Zonder de vrijwilligers van de hulpdienst, hadden we in Nijmegen een groot probleem'*, vindt een zorgtrajectbegeleider.

4

Conclusie

Vanwege zijn zestigste verjaardag heeft Hulpdienst Nijmegen door KBA Nijmegen onderzoek laten doen naar de meerwaarde van de hulpdienst. Het onderzoek is uitgevoerd door gesprekken te houden over de betekenis van de ondersteuning door de hulpdienst met cliënten en mantelzorgers, vrijwilligers en met professionals die cliënten doorverwijzen naar Hulpdienst Nijmegen. Ook is gebruik gemaakt van literatuur daarover. Wat wijst het onderzoek uit?

Het unieke van Hulpdienst Nijmegen is een combinatie van de werkwijze (zoals geen indicatie en werken met vrijwilligers), het aanbod (zeer gevarieerd en aanvullend op de zorg door professionals en mantelzorgers) en de opbrengsten die daarmee worden gerealiseerd (zoals een positiever zelfbeeld en kunnen blijven doen wat je graag doet).

Hulpdienst Nijmegen biedt ondersteuning die anderen vaak niet kunnen leveren, omdat het gaat om hulpvragers die met hun vraag geen beroep kunnen doen op mensen in hun omgeving of omdat er voor de benodigde ondersteuning geen professionele hulp beschikbaar is. De ondersteuning gebeurt meestal in een-op-een situaties, structureel (veelal wekelijks) of incidenteel op het moment dat het nodig is, vaak (zeer) langdurig en zonder verplichtingen voor de cliënt.

De hulp van vrijwilligers bestaat uit gewone, kleine dingen met een grote impact op het leven van cliënten. De ondersteuning is meer dan gezellig een kopje thee drinken: het zorgt ervoor dat cliënten zich gerespecteerd, geaccepteerd, gezien en gehoord weten en het gevoel krijgen dat ze er toe doen.
De hulp aan mensen met dementie betekent dat zij op een veilige manier en met voldoende kwaliteit van leven langer thuis kunnen blijven wonen. Daarmee draagt de ondersteuning door de hulpdienst bij aan de basiszorg voor mensen met dementie.
De ondersteuning van mantelzorgers zorgt ervoor dat ze zich minder eenzaam voelen, hun zorgen met iemand kunnen delen, even tijd hebben om op adem te komen en dingen kunnen doen waaraan ze anders niet toekomen. Ook draagt de ondersteuning er toe bij dat depressieve klachten afnemen, een burn-out wordt voorkomen en dat mantelzorgers uit hun isolement komen.
Voor vrijwilligers ligt de waarde van hun inzet dat ze kunnen doen wat ze graag doen, een ander kunnen helpen, hun tijd zinvol kunnen besteden en nieuwe sociale contacten opdoen. Vrijwilligerswerk houd je langer gezond en zorgt ervoor dat je je tevreden voelt met het leven dat je leidt. Je inzetten als vrijwilliger geeft zin aan je leven.
Professionals van zorg- en welzijnsorganisaties in de Gemeente Nijmegen doen vooral een beroep op de hulpdienst omdat die de ondersteuning kan geven die hun client nodig heeft en die ze nergens anders vinden. De hulpdienst maakt het daardoor mogelijk dat zij werken aan het welzijn van cliënten, ook als ze niet zelf de ondersteuning kunnen leveren die daarvoor nodig is.

Gelet op de impact van de hulpverlening, draagt de ondersteuning van Hulpdienst Nijmegen bij aan het realiseren van de kerndoelen van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Naast de betekenis van de ondersteuning voor individuen en zorgorganisaties, is dus ook sprake van maatschappelijke meerwaarde van het werk van Hulpdienst Nijmegen. Hulpdienst Nijmegen levert al zestig jaar een belangrijke bijdrage aan het realiseren van duurzame zorg in de Gemeente Nijmegen.

Slotconclusie is dat het onderzoek laat zien dat Hulpdienst Nijmegen door alle partijen waarmee ze in het sociale domein te maken heeft, zeer wordt gewaardeerd. Dat geldt zowel voor de aanpak van de hulpdienst als de betekenis die de hulp heeft voor cliënten en vrijwilligers. Bovendien gaat om hulp die andere partijen vaak niet kunnen leveren. Hulpdienst Nijmegen is dan ook een onmisbare schakel in het netwerk van professionals en mantelzorgers rond mensen die in de Gemeente Nijmegen hulp nodig hebben.

Literatuur

Arends, Judit & Hans Schmeets. (2018). *Vrijwilligerswerk: activiteiten, duur en motieven.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Boogaart, Alwien & Norbert Broenink. (2011). *Samen sterk. Eenzaamheid en sociaal isolement en de rol van gemeenten.* Amsterdam: DSP-groep BV.

Franken, Mark. (2017). *Gezond door vrijwilligerswerk.* Geraadpleegd op 12 september via https://www.movisie.nl/artikel/gezond-door-vrijwilligerswerk.

Gezondheidsmonitor Volwassenen, GGD'en, CBS en RIVM. Geraadpleegd op 13 september 2019 via https://www.volksgezondheidenzorg.info/

Jaspers, Jolien & Sanne Leenders. Psychiater Dirk De Wachter. Vrijwilligerswerk als zingeving. *Vitamine C:* 2018, 4-10.

Jenkinson, Caroline, Andy P. Dickens, Kerry Jones, Jo Thompson-Coon, Rod S. Taylor, Morwenna Rogers, Clare L. Bambra, Iain Lang & Suzanne H. Richards. Is volunteering a public health intervention? A systematic review and meta-analysis of the health and survival of volunteer. *BMC Public Health:* 2013, 13:773. Geraadpleegd op 12 september via https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1471-2458-13-773

Klein, Marian van der, Jessica van den Toorn & Inge Razenberg. (2018). *Informele hulp bij dementie thuis. Wat buren, bezoekers, mantelzorgers en vrijwilligers doen.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Klerk M. de, A. de Boer, S. Kooiker, I. Plaisier & P. Schyns. (2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Male, J. van, Duimel, M. & A. de Boer (2009). *Iemand moet het doen; ervaringen van verzorgers van partners*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op 12 september via http://postprint.nivel.nl/PPpp4320.pdf

Peeters, J., A. de Boer, J. Meerveld & M. de Klerk. Problemen van mantelzorgers bij dementie stapelen zich op. *TVZ: Tijdschrift voor Verpleegkundigen*: 2012, 122(3), 63-67.

Rossum, Froukje van, Kees Leidelmeijer, Thierry Wever & Marijke van den Ham. (2014). *Randvoorwaarden voor extramuraal wonen bij ZZP's VV01 t/m 04*. Amsterdam: RIGO Research en Advies.

Verkaik, Renate, Tim M. Schoenmakers & Anneke L. Francke. (2016). *Kennissynthese Vrijwilligershulp thuis bij mensen met dementie.* Utrecht: NIVEL.

KBA Nijmegen