



'Juridische positie van de mantelzorger in de WW'

Hoe worden mantelzorg gerelateerde regelingen ontheffing sollicitatieplicht en toekenning mantelzorgforfait toegepast door het UWV?

Toetsing van: Onderzoeksrapport Afstuderen

Hogeschool Leiden

Marines Gonzalez – S1079510

Opdrachtgever: Mezzo

Klas: SJD4A

Opleiding: SJD

Docent: L. Hermesen & E. Mudde

Inleverdatum: 1-6-2017

Collegejaar 2016 - 2017

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Juridische positie van de mantelzorger in de WW'. Dit onderzoeksrapport is geschreven met oog op het afronden van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Ik heb dit rapport geschreven in opdracht van mijn opdrachtgever, Mezzo. Ik heb hard aan dit onderzoek gewerkt zodat ik de mantelzorgers kan informeren over de voor hen geldende regelingen. Ik vond het werken aan dit onderzoek zeer uitdagend.

Ik heb Mezzo leren kennen als een landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een familielid, buur, vriend of 'gewoon' uit solidariteit. Ik wil mijn opdrachtgever Gerdien Buesink bedanken voor alle hulp die zij mij heeft geboden. Ook de medewerkers van Mezzo, de medewerker van het UWV en de mantelzorgers wil ik bedanken. Ik ben dankbaar dat zij hebben meegewerkt. Mijn docenten, L. Hermsen en E. Mudde, wil ik ook bedanken voor hun steun en begeleiding gedurende mijn onderzoek. Meneer In 't Groen heeft mij ook héél goed begeleid. Hij heeft mij goed feedback gegeven. Dankjewel voor uw hulp meneer. Verder wil ik mijn familie en mijn vrienden bedanken voor de steun die zij mij boden.

Marines Rosé-Marie Nicole Rocksem Gonzalez

Den Haag, mei 2017

Samenvatting

Mezzo is de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een familielid, buur, vriend of 'gewoon' uit solidariteit. Mezzo vindt het belangrijk dat mensen op hun eigen manier voor een ander kunnen zorgen én maatschappelijk actief kunnen blijven. Omdat 80% van alle zorg thuis wordt verleend door meer dan 3 miljoen mensen is goede belangenbehartiging en ondersteuning nodig.

Wanneer mantelzorgers een WW-uitkering aanvragen kunnen zij te maken krijgen met enkele regelingen, zoals ontheffing van sollicitatieplicht en het mantelzorgforfait. Mezzo krijgt vaak vragen van cliënten die als mantelzorger een WW-uitkering aanvragen. Deze cliënten geven aan dat zij over deze regelingen geen of onvoldoende duidelijkheid krijgen via het UWV. Mezzo wil daarom graag dat mantelzorgers die een WW-uitkering aanvragen goede informatie krijgen over hun rechten binnen de WW. Om dit doel te bereiken is de hoofdvraag opgesteld:

Op welke manier moet de informatievoorziening aan mantelzorgers die een beroep doen op de WW (betreffende de ontheffing sollicitatieplicht en betreffende het mantelzorgforfait) worden verbeterd, waardoor zij zich op de juiste manier geïnformeerd en bejegend voelen door het UWV?

Voor dit onderzoek heb ik drie mantelzorgers, twee medewerkers van Mezzo en een medewerker van het UWV geïnterviewd. Ik heb onderzocht waar mantelzorgers tegenaan lopen wanneer zij gebruik willen maken van de WW-gerelateerde regelingen, nl. het mantelzorgforfait en de ontheffing van de sollicitatieplicht. Ook ben ik te weten gekomen hoe en of de mantelzorgers geïnformeerd worden over de voor hen geldende regelingen. Ik heb daarbij onderzocht wanneer mantelzorgers in aanmerking komen voor het mantelzorgforfait en of het UWV in deze situaties dat ook daadwerkelijk uitkeert. Tot slot heb ik onderzocht in welke situaties het UWV van mening is dat iemand recht heeft op ontheffing van de sollicitatieplicht.

De conclusies die hieruit voortgekomen, zijn verwerkt in drie aanbevelingen.

De tips die aan het UWV worden aanbevolen is om *de medewerkers van het UWV een voorlichting te geven* over het mantelzorgforfait en om *de website van het UWV aan te passen door een actieknop toe te voegen aan de homepage*. Ook zou de informatie over het mantelzorgforfait op de website moeten worden aangepast. Er moet duidelijk staan dat mantelzorgforfait een aanvulling is op de WW-uitkering. De tip die aan Mezzo wordt aanbevolen is het maken van *een kleine, praktische brochure* met informatie over de regelingen en voorbeeldcasussen zodat de mantelzorgers de informatie over de regelingen kunnen interpreteren op hun eigen situatie.

Inhoud

1. Onderzoeksprobleem	6
1.1 Probleemanalyse	6
1.2 Probleemafbakening	8
1.3 Doelstelling en vraagstelling	10
1.3.1. Kennisdoel (theoretische relevantie)	10
1.3.2. Praktijkdoel (praktische relevantie)	10
1.3.3 Vraagstelling	10
Centrale vraag	10
1.4 Leeswijzer	11
2. Onderzoeksmethode	12
2.1 Methode(n) van onderzoek	12
2.2 Onderzoekseenheden	13
2.3 Kwaliteit van de gegevens	14
2.4 Analyse van de gegevens	15
3. Theoretisch kader	16
3.1 Juridisch kader	16
3.2 Maatschappelijk kader	17
3.3 Centrale begrippen	18
4. Resultaten	19
4.1 Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen medewerkers tot een beslissing?	19
4.1.1 Criteria	19
4.1.2 Manier van beslissen	22
4.1.3 Conclusie	23
4.2 Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/ de mantelzorgorganisaties?	24
4.2.1 Informatievoorziening volgens de mantelzorgers	24
4.2.2 Informatievoorziening volgens de medewerkers van Mezzo	26
4.2.3 Informatievoorziening volgens medewerker van het UWV	29
4.2.4 Conclusie	29
4.3 Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?	30
4.3.1 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM1	31
4.3.2 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM2	32
4.3.3 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM3	32
4.3.4 Medewerkers van Mezzo over het inzicht van de mantelzorgers	33
4.3.5 Conclusie	34

4.4	Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?	35
4.4.1	Ervaringen van de mantelzorgers met het UWV	35
4.4.2	Ervaring medewerkers van Mezzo met het UWV	37
4.4.3	Ervaring medewerker van het UWV	38
4.4.4	Conclusie	39
5.	Conclusie en aanbevelingen	41
5.1	Aanbevelingen	44
	Bronnenlijst	46

Bijlagen *Apart opgenomen in bijlagenboekje*

1. Onderzoeksprobleem

Het probleem wordt in dit hoofdstuk aan de hand van de probleemanalyse beschreven. Vervolgens wordt er in paragraaf 1.3 de doelstelling omschreven. Ten slotte wordt in paragraaf 1.4 de leeswijzer toegelicht.

1.1 Probleemanalyse

Mezzo is de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een familielid, buur, vriend of 'gewoon' uit solidariteit. Mezzo vindt het belangrijk dat mensen op hun eigen manier voor een ander kunnen zorgen én maatschappelijk actief kunnen blijven. Omdat 80% van alle zorg thuis wordt verleend door meer dan 3 miljoen mensen is goede belangenbehartiging en ondersteuning nodig. Mezzo is de spin in het web die mensen en organisaties met elkaar verbindt. Mezzo heeft een verenigingsstructuur bestaande uit een Ledenraad, een bestuur, Kringen en een landelijk bureau.

Mezzo maakt het mogelijk dat haar cliënten op eigen wijze voor elkaar kunnen zorgen, samen met andere partijen. Dit doet Mezzo vanuit hun expertise en met hart voor de informele zorg. Mezzo focust zich op de volgende drie terreinen:

- Samenwerking informele en formele zorg
- Ondersteuning op maat
- Combineren werk en mantelzorg¹

Door de bezuinigingen op zorg is het belangrijk om de informele zorg een stevige plaats te geven in de Nederlandse samenleving. Mantelzorgers en zorgvrijwilligers moeten de sleutelfiguren worden in een toekomstbestendige zorg thuis. Mezzo zet zich voor hen in als:

- 'belangenbehartiger op het terrein van mantelzorg en vrijwilligerszorg
- onderscheidende dienstverlener met stevige basis in de publieke markt
- intermediair die andere stimuleert om krachtige mensen in kwetsbare situaties te steunen²

Mezzo zet zich in voor de positie van mantelzorgers onder andere door middel van lobby. Via de Mantelzorglijn van Mezzo komen vragen binnen van mantelzorgers of van mensen die te maken hebben met mantelzorg. Deze vragen gaan bijvoorbeeld over indicatiestelling voor de Wmo of de Wlz, hulpmiddelen of vervoer, wonen, verlofregelingen en/of sollicitatieplicht.

¹ 'Visie en doel' Mezzo 2014-2018, www.mezzo.nl (zoek op *visie en doel*)

² 'Visie en doel', Mezzo 2014-2018, www.mezzo.nl (zoek op *visie missie*)

Als mantelzorger kan men soms aanspraak maken op bepaalde vergoedingen, bijvoorbeeld op extra kinderbijslag (voorheen de TOG). Dit bedrag is bedoeld als bijdrage in de kosten van de opvoeding en verzorging van thuiswonende kinderen die ernstig ziek of gehandicapt zijn³. Voor mantelzorgers zijn wat betreft de WW **twee** regelingen van belang: de ontheffing van de sollicitatieplicht en het mantelzorgforfait.

Een mantelzorger die een WW-uitkering ontvangt en die 'intensieve mantelzorg' verleent kan in aanmerking komen voor ontheffing van sollicitatieplicht. Of er sprake is van 'intensieve mantelzorg' zal per situatie moeten worden beoordeeld. Deze ontheffing kan maximaal zes maanden duren. Het is de bedoeling dat de mantelzorger in deze vrijgestelde periode vervangende zorg regelt. Wanneer hiervoor dringende redenen zijn, kan de ontheffing van de sollicitatieplicht steeds wordt verlengd met een periode van een maand. Bij regeling twee, mantelzorgforfait, stelt artikel 42a, derde lid van de WW en artikel 15, zevende lid van de Wet WIA dat als een mantelzorger voordat hij werkloos werd mantelzorg heeft verleend en dit betaald werd uit een persoonsgebonden budget⁴, hij mogelijk recht heeft op het mantelzorgforfait. De jaren waarin de mantelzorger zorg heeft verleend tellen voor de helft mee als arbeidsverleden voor zijn WW-uitkering⁵. Op deze manier wordt de duur van je WW-uitkering verlengd door het UWV, de uitvoerende instantie m.b.t. het mantelzorgforfait en de ontheffing sollicitatieplicht.⁶

Het gaat dus om twee groepen mantelzorgers:

- Mantelzorgers (die niet betaald kregen vanuit een PGB) die al WW-uitkering hebben en ontheffing van de sollicitatieplicht hebben aangevraagd, en
- Mantelzorgers die vanuit PGB betaald werden toen zij mantelzorgtaken uitvoerden. Deze mantelzorgers hebben WW-uitkering aangevraagd en zouden recht hebben op mantelzorgforfait.

Met dit onderzoek wordt beoogd dat mantelzorgers beter geïnformeerd worden m.b.t. de regelingen die gelden vanuit het UWV. Deze informatie kan in de vorm van een brochure/informatieblad door het UWV aan mantelzorgers worden verstrekt. Door middel van de informatie zullen de mantelzorgers weten of zij recht hebben op het mantelzorgforfait en/of zij in aanmerking kunnen komen voor ontheffing van de sollicitatieplicht. Binnen het UWV zou hierover duidelijke en eenduidige informatie gegeven moeten worden.

³ 'Vergoedingen', Mezzo 2014-2018, www.mezzo.nl (zoek op *vergoedingen*)

⁴ Art. 42a lid 3 WW jo. Art. 15 lid 7 Wet WIA

⁵ 'Sollicitatieplicht en WW- of bijstandsuitkering', Mezzo 2014-2018, www.mezzo.nl (zoek op *sollicitatieplicht*)

⁶ De kennisbank voor arbeid en wetgeving, '*Mantelzorg- of palliatiefverlof*', Geraadpleegd op 2 maart 2016.

1.2 Probleemafbakening

Wanneer mantelzorgers een WW-uitkering aanvragen kunnen zij te maken krijgen met enkele regelingen, zoals ontheffing van sollicitatieplicht en het mantelzorgforfait. Mezzo krijgt vaak vragen van cliënten die als mantelzorger een WW-uitkering aanvragen. Deze cliënten geven aan dat zij over deze regelingen geen of onvoldoende duidelijkheid krijgen via het UWV. Mezzo wil daarom graag dat mantelzorgers die een WW-uitkering aanvragen goede informatie krijgen over hun rechten binnen de WW.

Het probleem is dat Mezzo signalen krijgt dat de mantelzorgers met een WW-uitkering die te maken krijgen met bepaalde regelingen (ontheffing sollicitatieplicht en mantelzorgforfait) vaak geen/niet voldoende duidelijkheid hebben en krijgen via het UWV. Ook blijkt uit de gesprekken die mezzo voert met zijn cliënten dat het UWV de regelingen niet eenduidig toepassen. Uit de gesprekken die Mezzo voert met zijn cliënten blijkt dat vanuit het UWV de UWV-klanten onduidelijke en/of tegenstrijdige informatie krijgen. Mezzo krijgt bijvoorbeeld vaak vragen van cliënten die als mantelzorger hebben gewerkt in de jaren voordat ze werkloos werden, maar toch geen mantelzorgforfait krijgen van het UWV. Mezzo vindt het belangrijk dat vanuit het UWV duidelijke en volledige informatie gegeven wordt, zodat de betreffende (ex)mantelzorgers krijgen waar zij recht op hebben. Het is een taak van de medewerkers van het UWV om de mantelzorgers op deze mogelijkheden te wijzen en hierover goede informatie te geven. Daarnaast krijgt Mezzo soms, tijdens hun gesprekken met de mantelzorgers, signalen van mantelzorgers die niet voldoende gezien en gehoord worden door het UWV. Zij voelen zich soms onheus bejegend.

In 2015 is het mes gezet in de zorguitgaven. De gezondheidszorg is sinds 2001 de grootste kostenpost van de Rijksoverheid. Door de ingrijpende wijzigingen binnen het zorgsysteem worden de zorgkosten beperkt. Dit heeft gevolgen voor de zorgverleners. Zij krijgen net als de Nederlandse gemeenten meer verantwoordelijkheden. Ook worden de zorgverleners, door de toenemende concurrentie, gedwongen om hun aanbod af te stemmen op de vraag vanuit de zorgvragers. Verder moeten de zorgverleners meer verantwoording afleggen op het gebied van veiligheid van cliënten en werknemers en op het gebied van zorgkwaliteit. Als oplossing wordt er gefocust op het langer thuis blijven wonen. Daardoor zijn er steeds meer mantelzorgers nodig in Nederland.⁷ Om mantelzorgers in staat te stellen hun mantelzorgtaken goed te kunnen doen en te kunnen volhouden, is het nodig dat zij serieus genomen worden en dat de juiste randvoorwaarden worden geschept. Vanuit diverse organisaties, waaronder het UWV zou op een positieve manier moeten worden meegedacht hoe mantelzorgers hun taken zo goed mogelijk kunnen verrichten.

⁷ 'Bezuinigingen zorg', *Zorggids Nederland*, www.zorggidsnederland.nl (zoek op *Bezuiniging op zorg*)

Het UWV heeft de mogelijkheid de ontheffing van sollicitatieplicht te verlengen, zelfs voor zolang de mantelzorgsituatie duurt. Het UWV zou meer van deze mogelijkheid gebruik kunnen maken, met name bij cliënten boven de 60 jaar en waarvan de afstand tot de arbeidsmarkt groot is. Door deze mensen in een re-integratietraject te 'dwingen' wordt soms een hele zorgsituatie op zijn kop gezet, terwijl de kans op een betaalde baan erg klein is.

Mantelzorgers bevinden zich vaak in een financieel zwakke positie. Soms zijn zij in deeltijd gaan werken om hun mantelzorgtaken te kunnen verrichten of deze taken te kunnen combineren met betaald werk. Enige financiële compensatie middels het mantelzorgforfait is dan ook vaak wel nodig/gewenst. Mezzo wil graag dat vanuit het UWV met (meer) begrip wordt omgegaan met mantelzorgers. Het mantelzorgforfait biedt mantelzorgers meer mogelijkheden/zekerheid in het zorgen voor een ander.

Ik heb onderzocht waar mantelzorgers tegenaan lopen wanneer zij gebruik willen maken van de WW-gerelateerde regelingen, nl. het mantelzorgforfait en de ontheffing van de sollicitatieplicht. Ook ben ik te weten gekomen hoe en of de mantelzorgers geïnformeerd worden over de voor hen geldende regelingen. Ik heb daarbij onderzocht wanneer (ex)mantelzorgers in aanmerking komen voor het mantelzorgforfait en of het UWV in deze situaties dat ook daadwerkelijk uitkeert. Tot slot heb ik onderzocht in welke situaties het UWV van mening is dat iemand recht heeft op ontheffing van de sollicitatieplicht.

Mantelzorgers moeten goed geïnformeerd worden over hun rechten en plichten en gebruik kunnen maken van de regelingen waar zij juridisch gezien recht op hebben. Binnen het UWV moet hierover duidelijkheid en eenduidigheid bestaan. Verder is het de bedoeling dat de mantelzorgers zich juist bejegend voelen.

Aan de hand van mijn onderzoek kan Mezzo duidelijkheid krijgen over hoe het UWV precies te werk gaat als het gaat om het verstrekken van de regelingen. Als eindproduct heb ik een informatieblad/brochure voor mantelzorgers maken waarin ik de informatie en voorwaarden omtrent deze regelingen duidelijk maak. Dit informatieblad zal door het UWV en door Mezzo onder mantelzorgers verspreid kunnen worden. Verder zal ik het UWV adviseren de informatie op hun website te verduidelijken.

1.3 Doelstelling en vraagstelling

1.3.1. Kennisdoel (theoretische relevantie)

Mezzo krijgt de indruk dat mantelzorgers door het UWV niet altijd op een correcte manier geïnformeerd en/of bejegend worden. Deze informatie betreft het mantelzorgforfait en de ontheffing sollicitatieplicht. De mantelzorgers ervaren dat het UWV niet voldoende begrip heeft voor hun (zware) mantelzorgtaken. Wat betreft de ontheffing van de sollicitatieplicht zou het UWV meer maatwerk kunnen en moeten leveren, zodat mantelzorgers met een WW-uitkering beter in staat gesteld worden hun mantelzorgtaken te verrichten. Met name voor oudere WW-gerechtigden zou er soepeler omgegaan kunnen en moeten worden met de sollicitatieplicht.

1.3.2. Praktijkdoel (praktische relevantie)

Aan de hand van dit onderzoek kan Mezzo duidelijkheid krijgen over hoe het UWV precies te werk gaat als het gaat om het verstrekken van deze regelingen. Als eindproduct zal ik een informatieblad/brochure voor Mezzo maken waarin ik de informatie en voorwaarden omtrent deze regelingen verwerk. De brochure zal voor de mantelzorgers van groot belang zijn, omdat zij op de hoogte worden gebracht over de rechten en plichten die zij hebben wanneer zij WW-uitkering aanvragen. Wat Mezzo wil is dat mantelzorgers gebruik kunnen maken van de regels waar zij aanspraak op hebben, zoals het mantelzorgforfait en de mogelijkheid tot (tijdelijke) ontheffing van de sollicitatieplicht. Daarnaast wil Mezzo graag dat vanuit het UWV op een positieve manier wordt aangekeken tegen de mantelzorgtaken die cliënt verricht. Het UWV zou met de cliënt mee moeten denken en maatwerk moeten leveren zodat de mantelzorgers zich juist bejegend voelen.

1.3.3 Vraagstelling

Centrale vraag

Op welke manier moet de informatievoorziening aan mantelzorgers die een beroep doen op de WW (betreffende de ontheffing sollicitatieplicht en betreffende het mantelzorgforfait) worden verbeterd, waardoor zij zich op de juiste manier geïnformeerd en bejegend voelen door het UWV?

Deelvragen

1. Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen UWV-medewerkers tot een beslissing?

- 2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/de mantelzorgorganisaties?*
- 3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?*
- 4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?*

1.4 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven. In dit hoofdstuk wordt duidelijk gemaakt welke onderzoekseenheden gebruikt zijn voor dit onderzoek. Vervolgens worden de kwaliteit en de analyse van dit onderzoek beschreven. In het derde hoofdstuk wordt het theoretisch kader beschreven. De werkloosheidswet staat in dit hoofdstuk centraal. Verder worden er in dit hoofdstuk de centrale begrippen toegelicht. In hoofdstuk vier worden de resultaten van de interviews beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk vijf de centrale vraag beantwoord. Ook worden er conclusies getrokken en worden er aanbevelingen gedaan aan het UWV.

2. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde methode in paragraaf 2.1 beschreven. In paragraaf 2.2 worden de onderzoekseenheden beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 2.3 de kwaliteit van de gegevens beschreven. Ten slotte wordt de analyse van de gegevens beschreven in paragraaf 2.4.

2.1 Methode(n) van onderzoek

In Nederland wordt het beroep op mantelzorgers veel groter. Dit betekent dat meer mantelzorgers te maken zullen krijgen met een WW-uitkering en de bijbehorende regelingen. Voor dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van een half gestructureerde interviews. Ik heb voor dit onderzoek diverse betrokkenen geïnterviewd. Zo heb ik meer informatie over deze regelingen kunnen krijgen.

Ik heb de mantelzorgers geïnterviewd. Het gaat om de mantelzorgers die eerder vanuit een PGB werden betaald die nu een WW-uitkering en mantelzorgforfait willen aanvragen. Een andere groep mantelzorgers heeft al een WW-uitkering en willen vanwege mantelzorgtaken (tijdelijke) ontheffing van de sollicitatieplicht. Tijdens het interviewen, heb ik gevraagd naar de achtergrond van de mantelzorgers zodat ik kon uitzoeken waarom de regelingen wel of niet werden toegekend.

Tevens heb ik ook de medewerkers van het UWV geïnterviewd. Door dit interview heb ik een goed beeld kunnen krijgen over de vraag wanneer deze regelingen gelden en wanneer niet. Ik heb een goed inzicht gekregen in de voorwaarden waar de mantelzorgers aan moeten voldoen indien ze in aanmerking komen. Verder heb ik onderzocht hoe er omgegaan wordt met discretionaire ruimte bij het beoordelen van de aanvragen.

Om dit onderzoek zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken, had ik besloten om drie mantelzorgers, twee medewerkers van het UWV en twee medewerkers van Mezzo te interviewen. Uiteindelijk heb ik drie mantelzorgers, een medewerkers van het UWV en twee medewerkers van Mezzo geïnterviewd.

Hieronder beschrijf ik per deelvraag welke onderzoeksmethode ik heb gebruikt.

1. Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen UWV-medewerkers tot een beslissing?

Voor deze deelvraag heb ik de medewerker van het UWV geïnterviewd die zich bezighoudt met de WW. Ik heb ook de website van het UWV bestudeerd om te achterhalen waar de informatie onduidelijk is.

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/ de mantelzorgorganisaties?

Deze deelvraag heb ik onderzocht door de medewerkers van Mezzo en de medewerkers van het UWV te interviewen. Ook heb ik de website van het UWV onderzocht. Verder had ik ook de mantelzorgers gevraagd hoe zij geïnformeerd zijn over de WW-regelingen.

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

Ik heb de mantelzorgers geïnterviewd. Ik heb gevraagd naar welke informatie zij over de voor hen geldende regelingen hebben gekregen zodat ik te weten kwam of de mantelzorgers hun rechten en plichten kennen en ook begrijpen. Verder heb ik ook medewerkers van Mezzo geïnterviewd. De medewerkers hebben te maken met mantelzorgers die vragen stellen over het mantelzorgforfait en de ontheffing van de sollicitatieplicht.

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik de mantelzorgers geïnterviewd. Zij hebben mij over hun ervaringen met het UWV verteld. Ook had ik de medewerkers van Mezzo geïnterviewd, omdat zij direct contact hebben met de mantelzorgers. Toevallig is de medewerker van het UWV ook mantelzorger geweest en daarom heb ik ook aan de medewerker gevraagd hoe zijn/haar ervaring was.

2.2 Onderzoekseenheden

- Mantelzorger: Iemand die hulp verleent aan personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt. Voor deze zorg kan de mantelzorger betaald worden vanuit een persoonsgebonden budget.

- Persoonsgebonden budget: Het persoonsgebonden budget is bedoeld voor mensen die door ziekte, een beperking of gebreken als gevolg van ouderdom zorg of ondersteuning nodig hebben. Zij kunnen met dit budget zelf bepalen welke zorg zij inkopen en wie zij daarvoor inschakelen.⁸
- Het UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. Zij zorgen voor een 'deskundige en efficiënte' uitvoering van de werknemersverzekeringen zoals de WW.

2.3 Kwaliteit van de gegevens

Ik heb gekozen voor individuele interviews, omdat ik wil dat de geïnterviewden zich comfortabel bij mij voelen zodat zij open en eerlijke antwoorden kunnen geven. Ook wil ik voorkomen dat de respondenten bepaalde informatie achterhouden, omdat zij bang zijn voor de meningen van derden. De meningen van de geïnterviewden zouden door derden kunnen worden beïnvloed als ik een groepsinterview zou afnemen. Ik heb gekozen voor mantelzorgers (cliënten), medewerkers van het UWV (uitvoering) en medewerkers van Mezzo (belangenorganisatie voor de mantelzorgers). Dus vanuit verschillende invalshoeken heb ik de problematiek onderzocht om zo een goed beeld te krijgen.

Ik heb gekozen om de mantelzorgers te interviewen zodat ik door middel van de interviews meer te weten kom over hoe de regels worden/werden toegepast bij de mantelzorgers. Daarnaast kom ik ook te weten of de mantelzorgers zelf enig kennis hebben/hadden van hun rechten en plichten als mantelzorgers.

Verder heb ik ook de medewerkers van het UWV geïnterviewd om inzicht te krijgen over de verschillende manieren van uitvoeren per medewerker. Voordat ik begon met mijn interview heb ik aangegeven dat ik gebruik zal maken van een audioapparatuur en het gesprek zal verwerken in een interviewverslag dat als bijlage in het rapport zal worden opgenomen. Ik heb ook gemeld dat uit privacy-oogpunt ik de verhalen niet zal delen met derden zonder toestemming. Ik heb de respondenten gevraagd of ik het verhaal mag gebruiken als illustratie voor dit onderzoek. Verder heb ik de interviews voorbereid door middel van een topiclijst. Ik heb half gestructureerde interviews afgenomen zodat ik kan doorvragen wanneer mijn respondenten iets interessants vertellen en ik bijvoorbeeld iets niet begrijp wat zij bedoelen. Op deze manier kan ik kwalitatief onderzoek doen. Mijn topiclijst heb ik gemaakt door bepaalde onderwerpen/begrippen op te schrijven die ik tijdens mijn interviews wilde behandelen. Voor dit onderzoek zijn bijvoorbeeld

⁸ 'Persoonsgebonden budget (pgb), Mezzo 2014-2018, www.mezzo.nl (zoek op PGB)

mantelzorgforfait, sollicitatieplicht en werkloosheidsuitkering belangrijke begrippen. Met deze begrippen heb ik voorbeeldvragen bedacht.

2.4 Analyse van de gegevens

De gegevens die ik door middel van de interviews krijg, zijn gekoppeld aan de onderwerpen/begrippen uit de topiclijst. Dit heet labelen. Daarom is een semigestructureerd interview van goed belang. Voor dit onderzoek is het bijvoorbeeld belangrijk om de gronden van toekenning onder te verdelen. Ook is het belangrijk de ervaringen van de respondenten onder te verdelen. Niet iedereen ervaart een gebeurtenis hetzelfde.

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk bespreek ik in paragraaf 3.1 het juridische kader en in paragraaf 3.2 het maatschappelijke kader. Tot slot licht ik in paragraaf 3.3 de centrale begrippen toe.

3.1 Juridisch kader

De Werkloosheidswet

Wanneer een werknemer ten minste vijf arbeidsuren minder heeft dan zijn gemiddeld aantal arbeidsuren per kalenderweek of een aantal arbeidsuren heeft dat ten hoogste gelijk is aan de helft van zijn gemiddeld aantal arbeidsuren per kalenderweek; en beschikbaar is om arbeid te aanvaarden, wordt de werknemer als werkloos beschouwd.⁹ Met het aantal arbeidsuren per kalenderweek wordt verstaan het gemiddeld aantal arbeidsuren in de 26 kalenderweken. Voordat de werknemer werkloos werd, heeft de werknemer van de 36 weken minimaal 26 weken gewerkt. Als de werknemer niet verwijtbaar werkloos is en hij voldoet aan al de hierboven genoemde voorwaarden, heeft de werkloze werknemer op grond van artikel 17 Werkloosheidswet recht op uitkering. Deze moet hij zelf aanvragen. Een WW-uitkering is een tijdelijk inkomen die het UWV uitkeert aan de werkloze werknemer.¹⁰ De uitkeringsduur is minimaal drie maanden en maximaal 24 maanden. Op grond van artikel 26 Werkloosheidswet moet je je houden aan een aantal plichten. Sollicitatieplicht en informatieplicht zijn een van de verplichtingen waaraan de werkloze werknemer zich aan moet houden.

Voor mantelzorgers gelden er andere rechten en plichten. Artikel 42a Werkloosheidswet stelt dat de jaren waarin de werknemer zorg heeft verleend voordat hij werkloos werd voor de helft meetellen als arbeidsverleden voor zijn WW-uitkering. Dit geldt als de werknemer inkomsten heeft verdiend voor het verlenen van zorg op grond van een regeling voor persoonsgebonden budget. Dit heet het mantelzorgforfait.

Mantelzorgers kunnen ook te maken krijgen met ontheffing van sollicitatieplicht. Mantelzorgers die WW-uitkering krijgen en mantelzorgtaken uitvoeren kunnen aanvraag doen van (tijdelijke) ontheffing van sollicitatieplicht. In het besluit ontheffing verplichtingen socialezekerheidswetten stelt het eerste lid van artikel 3 dat het UWV de werknemer voor een periode van maximaal zes maanden kan ontheffen van de verplichtingen bedoeld in artikel 24, eerste lid, onderdeel b, onder 1^o en 2^o, van de WW, indien:

a. de uitkeringsgerechtigde mantelzorg verricht; en

⁹ Artikel 16 lid 1 Werkloosheidswet

¹⁰ UWV, 'Wat is WW?', Geraadpleegd op 9 september 2016.

b. die mantelzorg zodanig intensief is, dat in redelijkheid niet van hem kan worden gevraagd te voldoen aan die verplichtingen.

Op grond van het tweede artikel van dit besluit kan het UWV na de periode van zes maanden de ontheffing steeds verlengen met een periode van een maand, indien de mantelzorger nog steeds voldoet aan de voorwaarden.¹¹

3.2 Maatschappelijk kader

Sinds 2015 wordt er flink bezuinigd in de zorguitgaven. Als gevolg hiervan zijn er meer mantelzorgers nodig in Nederland en wordt op de al bestaande mantelzorgers vaak een nog groter beroep gedaan dan voorheen.

Uit onderzoek blijkt dat 52% van de mantelzorgers aangeven dat zij en de zorgontvanger dichter bij elkaar komen.¹² Zij krijgen een sterke band. Ook geven mantelzorgers aan dingen geleerd te hebben door het mantelzorgen wat ervoor zorgt dat zij meer zelfvertrouwen krijgen. Dit werk kan veel voldoening geven. De hulpvrager waardeert het werk dat de mantelzorger verleend, omdat er een sterke band ontstaat. Zo zijn er meerdere positieve punten te benoemen. Maar de overheid maakt het de mantelzorgers niet altijd makkelijk. De overheid eist meer inzicht, meer verantwoording, meer effectiviteit, meer aanpassing en meer zelfstandigheid. Niet iedereen kan de voortdurende druk op aanpassing en veranderingen aan. Dit wordt sociale kwetsbaarheid genoemd.¹³ Volgens Hans van Ewijk, emeritus hoogleraar Grondslagen van het Maatschappelijk Werk, moet het accent niet op een morele oproep liggen, maar op de vraag hoe we de samenleving zo kunnen inrichten dat het sociaal kwetsbare burgers makkelijker wordt gemaakt om mee te doen.

Mantelzorg is intensief werk, vooral als dit gebeurt in combinatie met een baan. Werkenden kunnen niet spontaan een dag vrij nemen. 38% van de werkende mantelzorgers kunnen niet zelf zijn of haar werktijden bepalen. Werkende mantelzorgers hebben te maken met verlies van arbeidsuren. Hierdoor moeten zij WW-uitkering aanvragen. Mezzo krijgt de indruk dat binnen het UWV men niet (voldoende) bekend is met de geldende regelingen voor de mantelzorgers. De mantelzorgers lopen dan geld mis, omdat zij niet voldoende geïnformeerd zijn.

¹¹ Overheid.nl, 'Besluit ontheffing verplichtingen sociale zekerheidswetten', Geraadpleegd op 3 september 2016

¹² 'Feiten en cijfers mantelzorg', Expertisecentrum mantelzorg 2015, www.expertisecentrummantelzorg.nl (zoek op *feiten mantelzorg*)

¹³ Bollinger en Van 't Blik 2014, p. 50.

Kortom, voor mantelzorgers is het belangrijk om te weten op welke manier zij gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de WW biedt voor mantelzorgers, zodat zij (ook al hebben ze WW) mantelzorg kunnen bieden.

3.3 Centrale begrippen

Toepassing van de voor hen geldende regels

De volgende juridische begrippen zijn van belang:

- Toepassing van mantelzorgforfait: Het meetellen van arbeidsjaren bij vaststellen van het arbeidsverleden van zorg verleend aan een zieke waarvoor betaald is vanuit een PGB.¹⁴
- Toepassing van ontheffing sollicitatieplicht: Gedurende de periode dat voor een zieke gezorgd wordt, betaald vanuit een PGB, is de verzorger niet verplicht om te solliciteren naar ander werk.¹⁵¹⁶
- Mantelzorger: Persoon die zorg (onprofessionele hulp) verleent aan een hulpbehoevende uit diens directe omgeving.

¹⁴ Artikel 42a lid 3 Werkloosheidswet

¹⁵ De kennisbank voor arbeid en wetgeving 2016.

¹⁶ Overheid.nl, 'Besluit ontheffing verplichtingen sociale zekerheidswetten', Geraadpleegd op 3 september 2016

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews beschreven. Dit hoofdstuk is onderverdeeld in vier subparagrafen die vervolgens ook zijn onderverdeeld in sub-subparagrafen. De deelvragen worden per subparagraaf behandeld.

4.1 Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen medewerkers tot een beslissing?

In deze paragraaf worden de resultaten van het interview met de medewerker van het UWV beschreven. De eerste deelvraag van dit onderzoek is alleen bedoeld voor de medewerker van het UWV. De onderwerpen gaan over hoe de medewerkers tot een beslissing komen bij de aanvraag van ontheffing sollicitatieplicht of mantelzorgforfait door een mantelzorger en wat de criteria zijn om in aanmerking te komen voor ontheffing sollicitatieplicht en mantelzorgforfait voor mantelzorgers.

4.1.1 Criteria

Ontheffing sollicitatieplicht

Om de criteria te bespreken of men wel of niet in aanmerking komt voor ontheffing van de sollicitatieplicht en mantelzorgforfait, wordt er eerst gevraagd wanneer men als mantelzorger gezien wordt. Respondent IMUWV1 geeft aan dat het in hun werkinstrument¹⁷ staat. Wanneer een persoon voor iemand uit zijn/haar omgeving zorgt, kan hij/zij een mantelzorger genoemd worden. Het gaat niet om professionele hulp. Dit zou volgens respondent IMUWV1 het eerste criterium zijn om in aanmerking te kunnen komen voor ontheffing sollicitatieplicht. Volgens respondent IMUWV1 zijn er meer criteria waaraan rekening gehouden moet worden bij het nemen van een beslissing.

Respondent IMUWV1 geeft aan dat je de meest aangewezen persoon moet zijn. Als jij de enige persoon bent die in de buurt woont en instaat bent om voor de hulpbehoevende te zorgen, ben jij de meest aangewezen persoon. Het UWV let er dus op of de mantelzorger in plaats van mantelzorgtaken uit te voeren zich beter kan focussen op het terug komen op de arbeidsmarkt. De verzorgingsstaat is langzaam veranderd naar een participatiesamenleving. Dat betekent dat de omgeving steeds ingeschakeld zal worden om meer mantelzorgtaken op zich te nemen.¹⁸ Respondent IMUWV1 zegt het volgende hierover:

¹⁷ Bijlage 7 Afbeelding 1.1

¹⁸ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

'Ja... dat is de maatschappelijke ontwikkeling. Al zou jij een broer of zus in het buitenland hebben, dan ben jij toch degene waarop aangewezen zal worden.'

Ook zou volgens respondent IMUWV1 de intensiviteit van de mantelzorg een van de criteria zijn waarop gelet wordt bij het nemen van een beslissing.¹⁹ De mantelzorg zou zodanig intensief moeten zijn dat er niet kan worden gevegd dat de mantelzorger voldoet aan de sollicitatieplicht. Respondent IMUWV1 geeft aan dat het moeilijk is om te weten te komen hoe intensief de mantelzorg is.²⁰ Het is de vraag of de mantelzorger wel in staat is om intensieve zorg te verlenen. Ontheffing sollicitatieplicht is een overgangsregeling.

De mantelzorger krijgt door middel van de ontheffing sollicitatieplicht meer ruimte om zelf zorg te bieden en ondertussen te zoeken naar een alternatieve oplossing zodat de mantelzorger na afloop van de ontheffing weer beschikbaar is voor werk.

Respondent IMUWV1 geeft aan dat het UWV de mantelzorger kan verzoeken om documenten op te vragen bij hun artsen zodat het UWV meer inzicht heeft over de intensiviteit van de zorg die de mantelzorger verleent.²¹

Verder geeft respondent IMUWV1 aan dat je binnen zes maanden vervanging moet regelen voor de zorg zodat je weer verder kan gaan met je eigen werk. Het komt vaak voor dat de mantelzorgers twee of drie maanden ontheffing verleend krijgen als het UWV van mening is dat zes maanden niet nodig is. De respondent geeft aan dat er toch zaken voorkomen waarin mantelzorgers soms wel een jaar lang of langer ontheffing verleend krijgen van het UWV. Soms zijn zes maanden niet toereikend genoeg. De ontheffing zou telkens met een maand verlengd kunnen worden, maar dit is niet de bedoeling.

De mantelzorger moet zo snel mogelijk een andere oplossing zien te regelen voor het verlenen van mantelzorg. Er wordt dus terughoudend omgegaan met het verlenen van ontheffing en de verlenging ervan.²² Het is immers de bedoeling dat de mantelzorgers uiteindelijk reïntegreren op de arbeidsmarkt.

Mantelzorgforfait

Toen er gevraagd werd wat de criteria is om in aanmerking te komen voor mantelzorgforfait, maakte respondent IMUWV1 duidelijk niet te weten wat

¹⁹ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

²⁰ Bijlage 7 Afbeelding 1.1

²¹ Bijlage Respondent IMUWV1

²² Bijlage 7 Afbeelding 1.1

mantelzorgforfait is. De interviewer heeft toen kort uitgelegd wat het is. Ook na de uitleg had respondent IMUWV1 niet helemaal door wat de regeling inhield. Volgens respondent zijn veel mensen *die vanuit een pgb betaald* worden, een freelancer. De freelancers moeten zich particulier verzekeren. Vervolgens begon respondent IMUWV1 over mantelzorgers *die meer dan vier dagen in de week zorg* verlenen. Respondent IMUWV1 haalde de wet erbij en gaf aan dat wanneer je meer dan vier dagen zou werken, je in de zin van de wet een werknemer bent.²³ Er worden dan sociale premies ingehouden. Wanneer er premies worden afgehouden, heb je recht op een uitkering als je werkloos wordt.²⁴ Respondent IMUWV1 gaf aan ook een medewerkster te hebben ingehuurd. Voor deze medewerkster moest respondent IMUWV1 iedere maand een opgave verstrekken aan de belastingdienst zodat de belastingdienst premies en belasting kon inhouden voor de werknemer. De medewerker kan uiteindelijk, wanneer nodig, gebruik maken van een uitkering. Verdere informatie kon respondent IMUWV1 niet verstrekken. De interviewer gebruikte een casus waarbij de mantelzorger voor zijn/haar ouders zou zorgen. Na afloop van de zorg, kreeg de mantelzorger geen mantelzorgforfait omdat er geen arbeidsovereenkomst zou bestaan. Ook zou de mantelzorger geen premies hebben afgedragen. Mantelzorgforfait krijg je, volgens de medewerkers van het UWV, als een aanvulling op je WW-uitkering.²⁵ Respondent geeft aan niet te weten hoe de constructie van mantelzorgforfait in elkaar zit. Ook zou het niet vaak voorkomen dat mantelzorgers mantelzorgforfait aanvragen, volgens respondent IMUWV1. Respondent IMUWV1 belooft een mail te sturen met informatie over mantelzorgforfait. De interviewer heeft echter geen mail ontvangen.

Informatie op de website van het UWV²⁶

Nadat respondent IMUWV1 de website heeft gezien, reageerde respondent IMUWV1 erg verbaasd.²⁷ Het gaat vooral over een ongelooflijk klein gedeelte van hun doelgroep waarmee de medewerkers van het UWV eigenlijk niets mee willen.²⁸ Het zou gaan om eigen risicodragers en niet om de mantelzorgers in het algemeen.^{29 30} Respondent IMUWV1 geeft aan dat het niet verstandig zou zijn om alle punten die de

²³ Artikel 6 lid 1 sub c Werkloosheidswet

²⁴ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

²⁵ Bijlage 2 Respondent IM2

²⁶ Bijlage 7 Afbeelding 1.2

²⁷ Bijlage 7 Afbeelding 1.3

²⁸ Bijlage 7 Afbeelding 1.4

²⁹ Bijlage 7 Afbeelding 1.5

³⁰ Bijlage 7 Afbeelding 1.6

medewerkers gebruiken bij het nemen van een beslissing online te plaatsen, want vaak bevinden de situaties van de mantelzorgers zich in een grijs gebied. In dit gebied heeft de medewerker van het UWV mogelijkheid gebruik te maken van hun discretionaire ruimte. Respondent IMUWV1 zegt het volgende hierover:

"Als je alles heel nauwkeurig gaat vastleggen... ja... dan wordt het heel moeilijk om op een positieve manier van de regels af te wijken. Er zit zoveel verschil in de situaties waarin de mantelzorgers zich in verkeren. Niemand heeft precies te maken met dezelfde situatie."

De respondent vindt dat de informatie voor de mantelzorgers wel wat duidelijker en makkelijker te vinden zou mogen zijn. De informatie is redelijk volledig zodat er nog wat ruimte blijft om te oordelen. Als er meer informatie zou komen, zal het onduidelijk worden voor de mantelzorgers.³¹

4.1.2 Manier van beslissen

Nadat de criteria besproken waren, werd er gevraagd hoe een medewerker van het UWV tot een beslissing komt. Respondent IMUWV1 geeft aan dat het UWV zoveel mogelijk maatwerk probeert te leveren. Het is per situatie anders. Er komen situaties voor waarin mantelzorgers gelijk een vrijstelling van zes maanden krijgen. Als er wordt vermoed dat zes maanden niet nodig zijn, zal de medewerkers eerder kiezen voor twee of drie maanden ontheffing.

Omdat er niet op papier staat wanneer men pas echt 'intensieve' zorg verleent, zal de interpretatie van de medewerkers van het UWV invloed hebben bij het verlengen van ontheffing sollicitatieplicht. Iedereen is anders. De medewerkers houden eerst de richtlijnen aan. Vervolgens letten ze op de situatie, die telkens kan verschillen per mantelzorgers. Ook de achtergrond van de collega's zou invloed hebben op een beslissing. Zelf heeft respondent IMUWV1 ook als mantelzorger moeten werken. Respondent IMUWV1's zoon is namelijk hulpbehoevend. Zo heeft respondent IMUWV1 tien jaar gezorgd voor zijn zoon. Respondent IMUWV1 geeft aan een inleveringsvermogen te hebben ontwikkeld.³² Er zullen medewerkers van het UWV zijn die niet zo'n inleveringsvermogen hebben. Ook ervaring heeft invloed. Medewerkers van het UWV kunnen zich aan de lijn gehouden voelen en daarom voor meer documenten/bewijzen vragen voordat zij een beslissingen nemen.

³¹ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

³² Bijlage 6 Respondent IMUWV1

Dus als UWV-medewerker heb je discretionaire ruimte, en hiermee de mogelijkheid om afwegend 'maatwerk' te leveren bij de ontheffing van de sollicitatieplicht en de toekenning van het mantelzorgforfait.

4.1.3 Conclusie

De medewerkers van het UWV moeten zich aan de richtlijnen houden bij het nemen van een beslissing op een aanvraag van ontheffing sollicitatieplicht. Er wordt terughoudend omgegaan met het verlenen van ontheffing en de verlenging van de ontheffing i.v.m. de re-integratie op de arbeidsmarkt.

Criteria voor ontheffing sollicitatieplicht:

- Het gaat om intensieve zorg.
- Het gaat niet om professionele hulp.
- Is de mantelzorger de meest aangewezen persoon?
- Duur: zes maanden en vervolgens telkens een maand verlengen wanneer nodig.

Mantelzorgforfait komt niet vaak voor volgens respondent IMUWV1. Artikel 6 lid 1 sub c Werkloosheidswet stelt dat je een werknemer bent als je meer dan vier dagen in de week zou werken. Er zullen dan premies afgehouden moeten worden zodat de werknemer gebruik kan maken van een WW-uitkering wanneer de werknemer werkloos wordt. Verder weet respondent niet hoe de constructie in elkaar zit en belooft een mail te sturen met informatie over mantelzorgforfait. De interviewer heeft tot op heden geen mail gekregen van respondent IMUWV1.

Respondent geeft aan dat de informatie op de website van het UWV redelijk volledig is zodat er nog ruimte overblijft om te oordelen per situatie. Te veel informatie zou onduidelijk worden voor de mantelzorgers en voor de medewerkers van het UWV. Respondent gaf aan dat de situaties waarin de mantelzorgers zich in verkeren, soms in een grijs gebied bevinden. De ruimte die er is doordat niet alle punten online staat, maakt het voor de medewerkers van het UWV makkelijker om op een positieve manier af te wijken van de regels.

Alle medewerkers hebben hun eigen manier van beslissen. Ze houden zich aan de richtlijnen, maar de achtergrond en ervaringen van de medewerkers van het UWV heeft invloed op hun uiteindelijke beslissing. Het UWV probeert zoveel mogelijk maatwerk te leveren. De wet en regelgeving geeft ook 'discretionaire ruimte'.

4.2 Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/ de mantelzorgorganisaties?

In deze paragraaf worden de resultaten van de interviews met de mantelzorgers, medewerkers van het UWV en medewerkers van Mezzo beschreven. De tweede deelvraag van dit onderzoek is bedoeld voor alle respondenten. Het onderwerp gaat over hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden over de voor hen geldende regelingen.

4.2.1 Informatievoorziening volgens de mantelzorgers

In sub-subparagraaf 4.2.1.1 wordt de resultaten van respondent IM1 beschreven. Vervolgens wordt in sub-subparagraaf 4.2.1.2 de resultaten van respondent IM2 beschreven. Tot slot wordt er in sub-subparagraaf 4.2.1.3 de resultaten van respondent IM3 beschreven.

4.2.1.1 Respondent IM1

Respondent IM1 geeft aan graag te willen weten hoe de ervaringen van andere mantelzorgers zijn. Zij heeft toen besloten om ervaringen van mantelzorgers te googelen. Toen zij mantelzorg intikte in de zoekfunctie van Google, kwam de link van Mezzo bovenaan de lijst. Toentertijd zou het tien euro per maand kosten om lid te zijn van Mezzo. Je moet lid zijn van Mezzo om de verhalen van lotgenoten te kunnen zien. Respondent IM1 gaf aan dat de verhalen van haar lotgenoten goed waren voor haar. Toen respondent IM1 in de WOPO-regeling ging, had ze op de website van Mezzo wat gelezen over ontheffing sollicitatieplicht voor mantelzorgers. Eerst probeerde ze ontheffing te krijgen via de huisarts, maar dat lukte niet. Respondent herinnerde dat Mezzo ook mantelzorgers met juridische zaken helpt. Vervolgens heeft ze Mezzo gevraagd om haar te helpen met de aanvraag voor ontheffing sollicitatieplicht. De jurist van Mezzo is gelijk aan het werk gegaan, volgens respondent IM1. Zelf gaf ze aan dat ze niet veel begreep van ontheffing sollicitatieplicht. Op de website van het UWV³³ zag ze een formulier wat ze kon invullen als ze ontheffing van de sollicitatieplicht wilde hebben.

³³ Bijlage 7 Afbeelding 4.2.1.1

Dit formulier heeft ze ingevuld. Respondent IM1 gaf aan dat de jurist een brief met extra informatie over haar mantelzorgtaken en de situatie waarin zij haar bevond samen met het formulier heeft verzonden naar het UWV.

Verder geeft respondent IM1 aan dat ze door het participatiefonds ingelicht werd over de verlenging van de ontheffing sollicitatieplicht. Respondent IM1 heeft dankzij een jurist van Mezzo zes maanden ontheffing gekregen en is bezig met de aanvraag voor verlenging. De medewerker van het participatiefonds heeft haar verteld dat 99% van de gevallen die verzoeken indienen tot verlenging, niet goedgekeurd worden. Respondent IM1 gaat er nu vanuit dat haar verzoek tot verlenging niet goedgekeurd zal worden. Respondent IM1 gaf aan dat zelfs bij de bijeenkomsten van het participatiefonds er weinig gesproken wordt over de mantelzorgers. Het gaat meer over de outplacement.

Respondent IM1 geeft aan dat zij totaal geen contact heeft gehad met het UWV. Alles verloopt via de werkmap. Volgens haar zou je via de werkmap vakanties etc. moeten doorgeven. Ook zouden haar taken in de werkmap staan.

4.2.1.2 Respondent IM2

Respondent IM2 werd afgewezen op haar aanvraag voor een WW-uitkering, omdat zij geen premies zou hebben afgedragen. Toen respondent IM2 juridisch hulp nodig had, ging zij op google zoeken naar hulp. Een advocaat zou volgens respondent IM2 te duur zijn. Op de website van het UWV zag respondent IM2 iets staan over mantelzorgforfait. Volgens respondent IM2 zou de informatie onduidelijk zijn en had ze daarom besloten om te googelen naar meer informatie over mantelzorgforfait. Door te googelen kwam ze op de website van Mezzo terecht. Respondent IM2 gaf aan dat Mezzo precies de goede medewerking kon aanbieden. Precies wat ze nodig had. Respondent IM2 wist niet wat mantelzorgforfait inhield en heeft toen contact opgenomen met Mezzo voor uitleg. Mezzo zou hebben aangegeven dat zij niet veel ervaring hebben met mantelzorgforfait, maar dat ze bereid zijn om het te gaan uitzoeken en hun erin te verdiepen. Mezzo heeft een verzoek op mantelzorgforfait ingediend bij het UWV, maar met een negatief resultaat. Op de website van het UWV staat dat je recht hebt op mantelzorgforfait als je betaald werd vanuit een pgb. Respondent IM2 heeft samen met Mezzo een bezwaarbrieven opgesteld en verstuurd naar het UWV.³⁴

Respondent IM2 werd door het UWV uitgenodigd voor een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting heeft het UWV, volgens respondent IM2, niet duidelijk antwoord kunnen geven waarom zij geen mantelzorgforfait zou kunnen krijgen. Eerst zou het UWV hebben aangegeven dat de reden dat haar verzoek werd afgewezen, is omdat zij geen premies

³⁴ Bijlage 2 Respondent IM2

zou hebben afgedragen. Vervolgens zou het UWV hebben gezegd dat respondent IM2 niet een arbeidsovereenkomst zou hebben maar een familieovereenkomst. Er zou geen sprake zijn van een gezagsverhouding. Uiteindelijk gaf het UWV aan dat zij mogelijk niet mantelzorgforfait zou krijgen, omdat zij helemaal niet recht heeft op een WW-uitkering. Mantelzorgforfait zou een aanvulling zijn van de WW-uitkering.³⁵

4.2.1.3 Respondent IM3

Respondent IM3 geeft aan dat ze in het begin iemand toegewezen kreeg. Deze persoonlijke begeleidster hielp respondent IM3 in het begin heel goed. Respondent IM3 geeft aan dat ze een cursus heeft gevolgd om te leren hoe je moet solliciteren. Volgens respondent IM3 heeft ze een jaar lang elke maand gesolliciteerd. Na een tijd ging het snel achteruit met haar man. Respondent IM3 bracht de persoonlijke begeleidster op de hoogte over de situatie met haar man. De persoonlijke begeleidster heeft vervolgens telefonisch aangegeven dat respondent IM3 gebruik zou kunnen maken van de ontheffing sollicitatieplicht. Na zes maanden ontheffing te hebben gehad, heeft de persoonlijke begeleidster respondent IM3 in een 'langdurig werkloosheid afdeling' geplaatst. Sinds respondent IM3 in die afdeling zit, heeft zij geen contact meer gehad met het UWV. Ze heeft geen contactpersoon meer.³⁶ Respondent IM3 zegt het volgende hierover:

"Als je eenmaal in die afdeling zit van langdurig werkloos... dan spreek je nooit meer iemand..."

4.2.2 Informatievoorziening volgens de medewerkers van Mezzo

In deze subparagraaf wordt de informatievoorziening beschreven. Mezzo is een landelijke belangenorganisatie voor mantelzorgers. De respondenten geven aan hoe zij de mantelzorgers informeren over de regelingen die voor de mantelzorgers gelden. Ook worden in deze subparagraaf de meningen van twee Mezzo-medewerkers over de informatievoorziening van het UWV beschreven.

4.2.2.1 Respondent IMMEZZO1

Respondent IMMEZZO1 geeft meteen in het begin aan dat de afdeling Juridisch Advies de backoffice is van de mantelzorglijn bij Mezzo. De mantelzorglijn is een advieslijn voor iedereen, met name mantelzorgers. Ook kan je wanneer je te maken hebt met mantelzorg de mantelzorglijn bellen voor informatie. De mantelzorglijn is een 0900 nummer. Bij vragen waarbij praktische ondersteuning nodig is, kan je bij de afdeling

³⁵ Bijlage 2 Respondent IM2

³⁶ Bijlage 3 Respondent IM3

Juridisch Advies terecht. Respondent IMMEZZO1 geeft aan ook brieven en bezwaarschriften op te stellen voor mantelzorgers.³⁷ Je moet wel lid zijn van Mezzo om gebruik te kunnen maken van praktische ondersteuning. Voor advies alleen hoeft men geen lid te zijn van Mezzo. Om lid te zijn, moet je 23 euro per jaar betalen. Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat zij naar aanleiding van vragen van de mantelzorgers soms onderzoek moet doen. Ook zorgt respondent IMMEZZO1 ervoor dat de medewerkers van de mantelzorglijn deskundig bevorderd worden zodat de mantelzorglijn zoveel mogelijk vragen zelf kan beantwoorden. Respondent IMMEZZO1 geeft aan in een PA-team te horen. PA-team staat voor Public Affaires. In dit team worden signalen besproken. Wanneer bijvoorbeeld het UWV op een bepaalde manier zou reageren op een zaak, zal het team een lobby opzetten als het mogelijk is. Zo zorgt Mezzo voor meer publiciteit op de zaak en worden de mantelzorgers hierover geïnformeerd.³⁸

Mezzo probeert zoveel mogelijk naamsbekendheid te krijgen zodat zij zoveel mogelijk mantelzorgers kunnen helpen. Wanneer men informatie over mantelzorg op Google zoekt, zal men vaak als eerst een link naar de website van Mezzo zien. Op de website van Mezzo zou ook veel informatie over mantelzorg staan beschreven. Ook de regionale steunpunten verwijzen naar Mezzo zodat Mezzo de mantelzorgers kan helpen waar het mogelijk is.

Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat Mezzo voor het eerst een financieel zakboekje heeft uitgegeven. In dit boekje staat het een en ander beschreven over de regelingen die voor de mantelzorgers gelden. Verder geeft respondent IMMEZZO1 ook aan dat ze soms de mantelzorgers verwijst naar de website van het UWV. De informatie is alleen heel lastig te vinden op de website van het UWV. Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat als je bijvoorbeeld niet een het woord mantelzorgforfait zou kennen, je de zoekfunctie niet kan gebruiken. Je moet dan goed op de website zoeken naar informatie over mantelzorgforfait. Respondent IMMEZZO1 laat vervolgens aan interviewer zien hoe moeilijk het is om aan informatie te komen op de website van het UWV.³⁹ Respondent geeft aan soms een directe link te sturen naar de mantelzorgers, omdat het soms te moeilijk is voor de mantelzorgers om informatie te vinden op de website. Ook geeft respondent IMMEZZO1 als tip mee dat het UWV een klein brochure zou moeten opsturen naar de mantelzorgers die informatie willen over hun regelingen.

³⁷ Bijlage 4 Respondent IMMEZZO1

³⁸ Bijlage 4 Respondent IMMEZZO1

³⁹ Bijlage 7 Afbeelding 4.2.2.1

4.2.2.2 Respondent IMMEZZO2

Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat de mantelzorglijn elke dag bereikbaar is van 09:00 tot 16:00 uur. De lijn staat open voor iedereen met vragen omtrent mantelzorg.

Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat als de mantelzorgers of mensen met vragen over mantelzorg op de website van Mezzo informatie zoeken, zullen zij vaak opmerken dat Mezzo ook aangeeft dat ze telefonisch voor vragen bereikbaar zijn. De mantelzorglijn is een telefoonlijn voor informatie, advies en een luisterend oor. Ook verwijzen de medewerkers van Mezzo veel naar andere instanties. Zij moeten goed weten hoe de sociale kaart van Nederland in elkaar zit zodat ze naar de goede instanties door kunnen verwijzen.

Wanneer men vragen stelt over de sollicitatieplicht, neemt respondent IMMEZZO2 de website erbij voor aanvullende informatie. Respondent IMMEZZO2 kan wel advies geven over de ontheffing van sollicitatieplicht. Ook geeft respondent IMMEZZO2 aan dat ze soms mantelzorgers aan de lijn krijgt die wel goed geïnformeerd zijn door het UWV over de sollicitatieplicht. De mantelzorgers met een persoonlijk begeleider worden gewezen op de ontheffing van de sollicitatieplicht. Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat na zes maanden de mantelzorgers geen verlenging krijgen terwijl de situaties soms kan zijn verergerd.⁴⁰

Wanneer er gevraagd wordt hoe respondent IMMEZZO2 de bellers vragen over mantelzorgforfait beantwoordt, zegt respondent IMMEZZO2 dat ze de website van het UWV erbij pakt. Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat wanneer je vanuit pgb werd betaald als een informele zorgverlener, het aantal jaren voor de helft zal meetellen voor het bepalen van je WW-uitkering. Ook geeft ze aan dat niet veel mensen over mantelzorgforfait weten. Zij pakt ook altijd de website van het UWV erbij om vragen omtrent mantelzorgforfait te beantwoorden. Volgens respondent IMMEZZO2 lijkt de informatie duidelijk te zijn op de website, maar toch komen er situaties voor waarin het UWV anders met de informatie op de website van het UWV omgaat. Respondent IMMEZZO2 denkt dat de medewerkers van het UWV niet precies weten hoe mantelzorgforfait in elkaar zit. Zij zitten niet op een lijn.

Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat de website vollediger moet worden gemaakt. Dus met extra punten waarop het UWV zou toetsen wanneer iemand mantelzorgforfait zou krijgen of wanneer iemand verlenging van ontheffing zou mogen krijgen. Ze verwacht dat de medewerkers van het UWV ook goed op de hoogte zijn over het mantelzorgforfait.

Respondent IMMEZZO2 zegt het volgende hierover:

⁴⁰ Bijlage 5 Respondent IMMEZZO2

"Maar wat ik ook verwacht, of zou willen zien, is dat het UWV daar gewoon zelf helder over is en ook alle medewerkers. Dat het gewoon bekender wordt en dat iedereen en elke UWV-afdeling het gewoon netjes kan uitvoeren."

4.2.3 Informatievoorziening volgens medewerker van het UWV

Op de website van het UWV staan niet alle criteria voor mantelzorgers in de WW aangegeven. Het komt in grote lijnen overeen met het werkinstrument van het UWV. Er is ruimte vrijgehouden zodat de medewerkers van het UWV ruimte (discretionaire ruimte) heeft om in een positieve manier te kunnen afwijken van de richtlijnen. Respondent IMUWV1 geeft aan dat de website onduidelijk zal worden voor de mantelzorgers als alle criteria aangegeven wordt. Ook zouden de medewerkers niet per situatie kunnen afwegen. Respondent IMUWV1 geeft aan dat het moeilijk is om op de website informatie over mantelzorgers en de regelingen voor de mantelzorgers te vinden. Het zou wat duidelijker mogen zijn.

Ook geeft respondent IMUWV1 aan dat de mantelzorgers hun verzoeken via de werkmap indienen. De werkmap zou een communicatiemiddel zijn voor de mantelzorgers en de medewerkers van het UWV. Het is een soort e-mailverkeer. Je hebt niet direct contact met elkaar.⁴¹ Respondent IMUWV1 geeft aan dat de mantelzorgers via de werkmap wijzigingen door kunnen geven. Je laat een bericht achter en de medewerkers van het UWV leest dit bericht. Het bericht komt in een klant-volg-systeem. Binnen 24 uur moeten de medewerkers van het UWV op het bericht reageren.

Elke dinsdag zou er bij alle UWV-kantoren door heel Nederland inloopuren zijn. De inloopuren zijn gratis. Mantelzorgers kunnen het UWV ook bereiken door de klantenservice nummer.⁴²

4.2.4 Conclusie

De respondenten IM1 en IM2 hebben beide via de website van Mezzo informatie kunnen vinden over mantelzorgforfait en ontheffing sollicitatieplicht. Respondent IM1 wilde ontheffing van de sollicitatieplicht krijgen. Zij heeft toen Mezzo ingeschakeld om haar te helpen met haar aanvraag. Zij heeft zes maanden ontheffing gehad, maar wil verlenging krijgen van de ontheffing. Tot nu toe heeft ze geen contact gehad met het UWV. Alles verloopt via haar werkmap.

⁴¹ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

⁴² Bijlage 6 Respondent IMUWV1

Respondent IM2 heeft informatie over mantelzorgforfait gevonden via de website van het UWV. Volgens haar zou het onduidelijk zijn geweest. Op de website van Mezzo kon ze wat meer informatie vinden. Vervolgens heeft zij telefonisch contact opgenomen met Mezzo om verder geïnformeerd te worden over mantelzorgforfait. Mezzo gaf aan dat zij ook niet veel ervaring hebben met mantelzorgforfait, maar dat zij wel zich erin willen verdiepen om respondent IM2 te kunnen helpen. Met het UWV heeft respondent IM2 geen positieve ervaring achter de rug. Zij zouden haar ook geen duidelijke uitleg geven waarom zij geen recht heeft op mantelzorgforfait.

Respondent IM3 had in het begin een persoonlijke begeleidster die haar hielp. Nadat respondent IM3 gebruik had gemaakt van ontheffing sollicitatieplicht, werd ze in een afdeling voor langdurige werklozen geplaatst. Zij heeft sinds die tijd geen contact meer gehad met het UWV.

De respondenten van Mezzo geven aan dat zij vinden dat het UWV duidelijke informatie moeten geven op de website van het UWV. De informatie over mantelzorgforfait zou moeilijk te vinden zijn. Ook zouden de medewerkers van het UWV niet op een lijn zitten. Een kleine brochure met informatie omtrent mantelzorg en de regelingen zou handig zijn voor de mantelzorgers.

Respondent IMUWV1 geeft aan dat de reden waarom niet alle criteria op de website van het UWV staan, is omdat het anders onduidelijk zal worden voor de mantelzorgers. De ruimte die er openblijft voor de medewerkers van het UWV is nodig om op een positieve manier te kunnen afwijken van de richtlijnen. De mantelzorgers hebben immers niet allemaal met eenzelfde situatie te maken. De mantelzorgers kunnen vragen stellen via de werkmap. Medewerkers van het UWV moeten binnen 24 uur antwoorden op de vragen. Tot slot geeft respondent IMUWV1 aan dat er bij alle UWV-kantoren in Nederland elke dinsdag inloopuren zijn georganiseerd. De inloopuren zijn helemaal gratis.

4.3 Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

In subparagraaf 4.3.1 wordt de resultaten van respondent IM1 beschreven. Vervolgens wordt in subparagraaf 4.3.2 de resultaten van respondent IM2 beschreven. Daarna wordt in subparagraaf 4.3.3 de resultaten van respondent IM3 beschreven.

4.3.1 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM1

Respondent IM1 geeft aan dat zij meer informatie krijgt van het participatiefonds, omdat ze meer te maken heeft met het fonds. Zij zou geen contact hebben met het UWV. Alles verloopt via het internet. Via de werkmap moet ze alles zien te regelen, zoals het opgeven van de sollicitaties of het doorgeven van de vakanties.⁴³ Respondent IM1 meldt dat ze gehoord heeft dat er weleens mantelzorgers uitgenodigd worden door het UWV voor gesprekken. Wat er besproken wordt tijdens die gesprekken weet ze niet, maar ze wilt zelf niet uitgenodigd worden voor zo'n gesprek. Zij denkt dat die gesprekken bedoeld zijn om de mantelzorgers te helpen sneller een baan te vinden. Respondent geeft aan te weten wat de regels zijn, maar ze krijgt het niet over haar hart om haar moeder te sturen naar een tehuis terwijl ze weet dat haar moeder dat niet wilt.

Respondent IM1 begrijpt dat ze na zes maanden ontheffing, als ze geen verlenging krijgt, weer moet gaan solliciteren. Volgens respondent IM1 is haar situatie verergerd, omdat haar moeder er slechter aan toe is. Respondent IM1 wil helemaal niet weer gaan solliciteren. Ze geeft aan dat ze het wel elke week weer van plan is te gaan solliciteren als haar verzoek wordt afgewezen. Wel geeft Respondent IM1 aan dat ze van plan is te solliciteren naar vacatures waarop ze sowieso niet aangenomen zal worden. Respondent IM1 zegt het volgende hierover:

"Haha dat is eigenlijk belachelijk, maar dat ga je doen. Toch?! Haha."

Respondent IM1 geeft aan dat zij geen mantelzorgforfait heeft, omdat zij nooit uit pgb werd betaald. Haar ouders zouden nooit pgb hebben aangevraagd. Waarom haar ouders dat niet hebben gedaan, weet ze niet.⁴⁴

Over haar WW-uitkering maakt respondent IM1 haar geen zorgen, omdat ze te maken heeft met een WOPO-regeling. Omdat ze gewerkt heeft in het primaire onderwijs heeft ze op grond van de Werkloosheidsregeling onderwijspersoneel primair onderwijs (WOPO) recht op bovenwettelijke uitkeringen.⁴⁵ Respondent geeft aan dat zij recht heeft op een uitkering tot haar pensioensleeftijd. Dus ook nadat haar WW-uitkering is geëindigd.

⁴³ Bijlage 1 Respondent IM1

⁴⁴ Bijlage 1 Respondent IM1

⁴⁵ 'Bovenwettelijke uitkeringen', Participatiefonds 2016, www.participatiefonds.nl (zoek op WOPO)

4.3.2 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM2

Respondent IM2 geeft aan dat zij de informatie over mantelzorgforfait onduidelijk vond op de website van het UWV. Er staat dat je recht hebt op mantelzorgforfait als je betaald werd vanuit een pgb. Respondent IM2 geeft aan betaald te zijn vanuit een pgb, maar toch krijgt ze geen mantelzorgforfait. Het UWV heeft tot op heden niet kunnen uitleggen waarom respondent IM2 geen recht heeft op mantelzorgforfait. Respondent IM2 geeft aan dat het UWV nu bezig is met een onderzoek om te achterhalen wat de reden is dat respondent IM2 geen mantelzorgforfait zou kunnen krijgen. Het zou gaan om de premies die zij niet zou hebben afgedragen.

Respondent IM2 geeft aan dat ze aan de telefonische gesprekken met het UWV niets had, omdat ze nog steeds niet snapt waarom ze geen recht heeft op mantelzorgforfait. Door middel van de hoorzitting is haar wel iets duidelijk geworden. Mantelzorgforfait zou een aanvulling zijn op je WW-uitkering. Respondent IM2 zegt het volgende hierover:

"Dus je moet eerst een WW-uitkering hebben... én dan gaan ze kijken hoeveel jaren je mantelzorgtaken hebt verleend. Als je geen WW hebt, kan je ook geen aanspraak maken op mantelzorgforfait."

Verder zou ook het soort overeenkomst invloed hebben op je WW-uitkering of je mantelzorgforfait. Respondent IM2 geeft aan dat er een gezagsverhouding moet zijn. Respondent IM2 geeft aan dat als zij voor haar buurman had gezorgd i.p.v. haar ouders, zou zij geen problemen hebben gehad met het UWV. Dat zou blijken uit de hoorzitting.

4.3.3 Duidelijkheid informatievoorziening volgens respondent IM3

Om erachter te komen of respondent IM3 mantelzorgforfait heeft, wordt er gevraagd of zij betaald werd voor haar mantelzorgtaken. Zij geeft aan dat haar dochter pgb kreeg, maar dat zij niet betaald werd vanuit een pgb. Respondent IM3 geeft aan dat je voor het werk dat je doet voor je eigen broer, zus of kind geen geld zou moeten aannemen. Respondent IM3 zegt het volgende hierover:

"... je past gewoon voor je zusje omdat het je zusje is... en niet omdat je ervoor betaald wordt. Ik vind het misbruik."

Respondent IM3 heeft geen mantelzorgforfait⁴⁶. Ook voor haar man krijgt ze geen pgb.

⁴⁶ Bijlage 3 Respondent IM3

Respondent IM3 geeft aan vier keer per maand te solliciteren. Zij heeft een half jaar ontheffing sollicitatieplicht gehad. Over de ontheffing sollicitatieplicht wist respondent IM3 niets van. Pas toen haar persoonlijke begeleidster haar had verteld over de ontheffing kon respondent IM3 de keuze maken om ontheffing te verzoeken. Na een half jaar moest ze weer beginnen met solliciteren. Respondent IM3 geeft aan hier niets van af te weten.⁴⁷

Ook geeft respondent IM3 aan dat ze na dat half jaar in een 'langdurige werkloosheid afdeling' werd geplaatst. Sinds dat respondent IM3 in deze afdeling zit, heeft ze geen contact meer gehad met het UWV. Voordat ze in deze afdeling werd geplaatst, zei haar persoonlijke begeleidster dat ook mensen die werken hun zaken binnen een bepaalde tijd geregeld moeten hebben. Ook respondent IM3 zou haar zaken geregeld moeten hebben volgens haar persoonlijke begeleidster.

4.3.4 Medewerkers van Mezzo over het inzicht van de mantelzorgers

Beide respondenten geven aan dat zij en de mantelzorger moeite zouden hebben met de algemene informatie wat op de website van het UWV staat.⁴⁸ De mantelzorgers zouden niet weten hoe zij de informatie moeten interpreteren op hun eigen situatie. Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat de mantelzorgers veel hierover bellen.

De meeste vragen zijn financieel gerelateerd. De mantelzorgers bellen vaak met de vraag of zij een vergoeding zouden kunnen krijgen voor de zorg die zij verlenen. Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat zij ook specifiek moeten weten wat er voor de mantelzorgers mogelijk is qua belastingen en vergoedingen.⁴⁹ De mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld betaald worden vanuit een persoonsgebonden budget. Niet alle mantelzorgers weten hiervan. Respondent IMMEZZO2 heeft veel te maken met mantelzorgers die bellen over afgewezen aanvragen die de mantelzorgers hebben gedaan. De mantelzorgers worden door de afwijzingen ontmoedigd volgens respondent IMMEZZO2. Wanneer men niet zeker is of een beslissing van het UWV wel klopt, bellen ze naar de mantelzorglijn. De medewerkers van de mantelzorglijn sturen zulke vragen door naar de afdeling Juridisch Advies.

Mantelzorgers komen met vragen over mantelzorgforfait, omdat dit onderwerp niet meegenomen wordt in de voorlichtingen die gegeven worden aan de mantelzorgers. Volgens beide respondenten moet je als mantelzorger, wanneer je betaald wil worden

⁴⁷ Bijlage 3 Respondent IM3

⁴⁸ Bijlage 4 Respondent IMMEZZO1

⁴⁹ Bijlage 5 Respondent IMMEZZO2

vanuit pgb, een contract afsluiten. Beide respondenten geven aan dat de mantelzorgers eerder voor een familieovereenkomst kiezen dan voor een werkovereenkomst, omdat zij een familielid verzorgen. De mantelzorgers zijn er niet van op de hoogte dat je met een familieovereenkomst geen premies af zal dragen. De mantelzorgers hebben dan geen recht meer op een WW-uitkering, als zij nog geen arbeidsverleden hebben opgebouwd.⁵⁰ Respondent IMMEZZO2 en Respondent IMMEZZO1 geven aan dat het UWV duidelijk op de website moet aangeven wat de verschillen zijn in de overeenkomsten. De respondenten adviseren de mantelzorgers om een werkovereenkomst af te sluiten zodat zij ook in aanmerking kunnen komen met de voor de mantelzorgers geldende regelingen.⁵¹

Ook stellen de mantelzorgers veel vragen over de ontheffing sollicitatieplicht. Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat ze de criteria uitlegt aan de mantelzorgers. Ook geeft ze aan dat je in die zes maanden ontheffing, vervangende zorg moet regelen. Veel mantelzorgers begrijpen dit niet. Men zou ook niet weten hoe ze kunnen aantonen dat ze veel mantelzorgtaken verrichten. Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat mantelzorgers dachten dat het formulier dat op de website van het UWV staat, bedoeld was voor alle mantelzorgers. Dit formulier is alleen bedoeld voor de mensen die voor de overheid hebben gewerkt. Respondent IMMEZZO1 vindt dat het te veel zoeken is om informatie te vinden over de ontheffing sollicitatieplicht voor de mantelzorgers. Het moet wat makkelijker vindbaar zijn. Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat het handiger zou zijn om al vanaf de homepage een knopje voor de mantelzorgers te hebben.

4.3.5 Conclusie

Respondent IM1 kent haar plichten. Toch wil ze niet de arbeidsmarkt weer in. Daarom is zij van plan te solliciteren op vacatures waarop ze zeker weet dat ze niet aangenomen zal worden. Haar moeder is er slechter aan toe en een verlenging van de ontheffing zou fijn zijn. Respondent heeft niets te maken met het mantelzorgforfait, omdat ze nooit betaald werd vanuit een pgb.

Respondent heeft een WOPO-regeling. Zij is hierover geïnformeerd en weet dat zij tot haar pensioenleeftijd een uitkering zal krijgen.

Respondent IM2 vindt dat de informatie over mantelzorgforfait onduidelijk is. Ook de website vond ze onduidelijk. Haar verzoek om mantelzorgforfait te krijgen, werd afgewezen door het UWV. Zij geeft aan dat het UWV haar niet heeft kunnen uitleggen

⁵⁰ Bijlage 5 Respondent IMMEZZO2

⁵¹ Bijlage 4 Respondent IMMEZZO1

waarom ze er niet voor in aanmerking komt. Door middel van de hoorzitting weet respondent IM2 dat mantelzorgforfait een aanvulling zou zijn op je WW-uitkering. Verder snapt ze niet waarom haar familieovereenkomst niet kan bewijzen dat er een gezagsverhouding zou zijn. Als ze voor haar buurman had gezorgd, zou zij nu geen problemen hebben gehad.

Respondent IM3 weet wat mantelzorgforfait is, maar heeft dit niet omdat ze niet betaald werd vanuit een pgb. Ze heeft een half jaar ontheffing gehad en moet weer vier keer in de maand solliciteren. Over de ontheffing wist zij niets. Zij werd hierover geïnformeerd door haar begeleidster, van het UWV. Echter, na zes maanden heeft haar begeleidster haar in een afdeling geplaatst voor langdurige werklozen. Sinds zij in deze afdeling zit, heeft ze geen contact meer gehad met het UWV.

Volgens de respondenten van Mezzo hebben de mantelzorgers moeite met de algemene informatie die op de website staat. Zij zouden niet weten hoe de informatie op de website op hun eigen situaties moet worden geïnterpreteerd. De respondenten geven aan dat meeste mensen die een afwijzing hebben gehad of mensen die geen fijne ervaring hebben gehad met het UWV, bellen naar Mezzo voor hulp en informatie. De mantelzorgers zouden niet op de hoogte zijn over hoe mantelzorgforfait werkt. Ook Mezzo zou de informatie omtrent mantelzorgforfait onduidelijk vinden. De respondenten adviseren om geen familieovereenkomst af te sluiten maar een werkovereenkomst zodat je premies afdraagt en in aanmerking komt voor WW-uitkering en/of mantelzorgforfait. Respondent IMMEZZO1 adviseert dat het handiger zal zijn om vanaf de homepage een knopje speciaal voor de mantelzorgers te maken.

4.4 Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

In deze paragraaf worden de ervaringen van de mantelzorgers met het UWV beschreven. De bejegening door het UWV staat in deze paragraaf centraal. Ook wordt in deze paragraaf de ervaring van respondent IMUWV1, omdat hij ook een mantelzorger is geweest, beschreven.

4.4.1 Ervaringen van de mantelzorgers met het UWV

Ervaring respondent IM1

Respondent IM1 geeft aan dat zij totaal geen contact heeft gehad met het UWV. Alles

verliep via de werkmap en zelfs via de werkmap heeft zij nooit antwoord gehad op haar vragen. Respondent IM1 geeft aan dat ze eens een vraag had gesteld via de werkmap, maar ze heeft er geen antwoord op gekregen. Ook heeft respondent IM1 verteld dat zij een antwoord kreeg op haar vraag, maar dat het antwoord helemaal nergens op sloeg. Ze voelde haar niet serieus genomen. Uit het interview blijkt dat respondent IM1 een beetje bang is om in contact te komen met het UWV. Ze denkt dat het UWV haar allerlei extra taken gaat opleggen. Respondent geeft aan dat het een bevrijdend gevoel is dat het UWV haar niet gebeld heeft, want ze wilt helemaal niet meer gaan werken. Zij heeft ervoor gekozen om een WOPO-regeling te hebben.⁵²

Ervaring respondent IM2

Respondent IM2 geeft aan een naar telefoongesprek te hebben gehad met een medewerker van het UWV. De medewerker zou haar nadelig benaderd hebben. Volgens respondent IM2 zou de medewerker van het UWV denken dat ze alleen maar thee en koffie zat te drinken bij haar ouders thuis. Ook had ze het gevoel dat de medewerker haar probeerde te ontmoedigen om in bezwaar te gaan, omdat ze toch geen gelijk zou krijgen. Ondanks dat het UWV, in het bijzonder de medewerker van het UWV, zo negatief was, heeft respondent IM2 meer kracht gekregen om juist wel in bezwaar te gaan om te bewijzen dat zij wel degelijk mantelzorgtaken heeft verricht. Respondent IM2 geeft aan dat zij haar niet serieus genomen voelde door het UWV.⁵³ Respondent IM2 zegt het volgende hierover:

"Sowieso vind ik dat het UWV juist mantelzorgers heel serieus moeten nemen. Op het feit dat er heel veel mensen die mantelzorg jaren hebben gedaan... heel veel depressies krijgen. Eh... verdriet... het zien van eh... je naaste die langzaam aftakelen..."

Telefonisch zou het UWV heel ongevoelig zijn geweest. Ook zou het UWV niet hebben geluisterd naar haar verhaal. Respondent geeft aan dat ze heeft verdrietig is over de hele situatie. Ze vindt het verschrikkelijk. Omdat respondent IM2 in bezwaar is gegaan, met behulp van Mezzo, heeft het UWV haar uitgenodigd voor een hoorzitting. Respondent IM2 geeft aan dat de medewerker van het UWV een andere houding heeft aangehouden tijdens de hoorzitting. Volgens respondent IM2 deed de medewerker anders, omdat er ook een andere medewerker bij de hoorzitting aanwezig was. Tijdens de hoorzitting heeft respondent IM2 haar hart gelucht. Respondent geeft aan dat zij open kaart heeft gespeeld tijdens de hoorzitting. Door middel van de hoorzitting voelt respondent IM2

⁵² Bijlage 1 Respondent IM1

⁵³ Bijlage 2 Respondent IM2

haar iets meer gehoord, maar zoveel vertrouwen heeft ze niet meer in het UWV. Respondent gaf aan dat de medewerker van het UWV haar excuses had aangeboden voor de manier hoe zij telefonisch behandeld werd.⁵⁴

Ervaring respondent IM3

Respondent IM3 geeft aan dat ze in het begin haar persoonlijke begeleidster aardig en meelevend vond. Haar persoonlijke begeleidster zou haar in het begin wel hebben geholpen. Nadat Respondent IM3 ontheffing sollicitatieplicht heeft gehad, gaf haar persoonlijke begeleidster aan dat ze haar in een 'langdurig werkloosheid afdeling' zou plaatsen. Respondent IM3 geeft aan dat de zorg voor haar man is verdubbeld. Haar man zou heel erg achteruit zijn gaan. Hij heeft immers een progressieve ziekte, FTD. Er wordt geen rekening gehouden met haar situatie. Ook geeft respondent IM3 aan dat ze geen contact heeft met het UWV nu ze in 'de langdurig werkloosheid afdeling' zit. Respondent geeft aan dat ze het jammer vindt dat ze geen contactpersoon meer heeft. Ze geeft aan ze dat dolgraag zou willen werken, omdat ze haar werk mist. Ze heeft geen sociaal leven meer nu ze alleen mantelzorgtaken voor haar man verricht. Respondent IM3 geeft aan dat ze heel blij was toen de druk van de sollicitatieplicht weg was.⁵⁵

4.4.2 Ervaring medewerkers van Mezzo met het UWV

Respondent IMMEZZO2 geeft aan dat de mantelzorgers ontmoedigd worden om een aanvraag te doen naar regelingen die voor de mantelzorgers gelden. Uit de gesprekken die Respondent IMMEZZO2 met de mantelzorgers heeft gehad, blijkt dat de mantelzorgers het gevoel hebben dat ze HBO-niveau moeten hebben om de regels te kunnen begrijpen. De informatie zou niet duidelijk worden uitgelegd op een manier dat begrijpelijk zou zijn voor de mantelzorgers. Alles verloopt digitaal. De mantelzorgers zouden zich niet gehoord voelen. Respondent IMMEZZO2 zegt het volgende hierover:

"Je hebt gewoon mensen die praten daar liever over en die willen gewoon uitleg hebben. En die willen gewoon vragen kunnen stellen en dat lukt gewoon niet goed. En verder soms ook wel de slechte bereikbaarheid. Nee, maar ook via de e-mail. Dat zo'n werkbegeleider pas een maand later reageert."

⁵⁴ Bijlage 2 Respondent 2

⁵⁵ Bijlage 3 Respondent IM3

Respondent IMMEZZO1 geeft aan dat juist de mensen die bij Mezzo komen met vragen, mensen zijn die negatieve ervaringen hebben gehad met het UWV of geen goede uitleg hebben gehad. De mantelzorgers die wel de goede informatie hebben gehad, die bellen niet altijd naar Mezzo. Ook mantelzorgers die respondent IMMEZZO1 en respondent IMMEZZO2 hebben geholpen in het verleden, nemen contact op met Mezzo wanneer hen iets onterecht is afgewezen. Respondent IMMEZZO1 zegt het volgende hierover:

"Weet je, een mantelzorger gaat ervan uit van de professionaliteit van de medewerkers van het UWV. Dat lijkt mij ook wel logisch. Van... als die medewerker het zegt... dan zal het wel kloppen. Maar het... eh... lijkt niet altijd het geval te zijn."

4.4.3 Ervaring medewerker van het UWV

Respondent IMUWV1 heeft ook als mantelzorger gewerkt voor zijn zoon. Als mantelzorger heeft hij ook te maken gehad met verschillende situaties waarin ook andere mantelzorgers mee te maken hebben. Respondent IMUWV1 geeft aan dat zijn werkgever enorm heeft meegewerkt. In de periode dat zijn zoon ernstig ziek was, mocht hij veel tijd met zijn zoon in het ziekenhuis doorbrengen. Zijn zoon werd namelijk in een kunstmatig coma gehouden. Als hij van de beademing afgehaald zou worden, zou hij komen te overlijden. De werkgever, het UWV, heeft die periode heel serieus genomen. Respondent IMUWV1 geeft aan dat zijn werkgever hem faciliteiten heeft gegeven zodat hij bij zijn vrouw en zoon kon zijn. Toen de situatie niet meer levensbedreigend was, kon hij afspraken maken met zijn werkgever m.b.t. ziekenhuizenbezoek. Volgens respondent IMUWV1 kon hij met zijn werkgever altijd goede afspraken maken om verlof op te nemen dat eventueel te compenseren. Een deel van zijn verlof kwam dan voor rekening van zijn vakantiedagen en een andere deel voor rekening van zijn werkgever. Hij heeft goed kunnen communiceren met zijn werkgever over de situatie. Respondent IMUWV1 zegt het volgende hierover:

"Ja, ik heb wel op dat betreft wel een meegaande werkgever. Ik kan mij voorstellen dat er werkgevers zijn, en zeker kleinere werkgevers, die dat gewoon niet op kunnen lossen. ... het is een geldkwestie vaak."

Respondent IMUWV1 geeft aan dat niet iedere medewerker hetzelfde zal beslissen als hem, omdat hij meer affiniteit heeft met de mantelzorgers. Andere medewerkers zouden niet weten waar je allemaal als mantelzorgers tegenaan kan lopen.⁵⁶ Wel geeft hij aan dat de medewerkers wat soepeler omgaan met de wat oudere mantelzorgers. Met 'de

⁵⁶ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

wat oudere mantelzorgers' bedoelt hij mantelzorgers vanaf 45 jaar en ouder. Deze mantelzorgers zullen eerder uitgenodigd worden voor gesprekken met medewerkers van het UWV, omdat zij wat meer moeite kunnen hebben om te re-integreren.⁵⁷

4.4.4 Conclusie

Respondent IM1 heeft totaal geen contact gehad met het UWV. Ook haar vragen die ze stelt via de werkmap werden niet serieus of niet beantwoord. Respondent IM1 wil helemaal geen contact meer met het UWV, omdat ze vreest is dat het UWV haar meer taken gaat opleggen. Dat het UWV haar niet gebeld heeft, is een bevrijdend gevoel voor haar.

Respondent IM2 heeft een naar telefoongesprek met het UWV gehad. De medewerker zou haar nadelig hebben benaderd. Zij voelde dat ze haar niet serieus namen. Ook had ze het gevoel dat de medewerker haar probeerde te ontmoedigen om in bezwaar te gaan. De hoorzitting was voor respondent IM2 nodig. Zij heeft haar hart kunnen opluchten. Door middel van de hoorzitting, voelde respondent IM2 haar gehoord. De medewerker van het UWV heeft haar excuses aangeboden.

Respondent IM3 had eerst een persoonlijke begeleidster die aardig en meelevend zou zijn voor haar. Nadat respondent IM3 zes maanden ontheffing heft gehad, heeft haar begeleidster haar in een afdeling geplaatst voor langdurige werkloosheid. Sinds ze in deze afdeling zit, heeft ze geen contact met het UWV. Ze voelt haar niet gehoord. Er wordt geen rekening gehouden met de progressieve ontwikkeling die ze meemaakt door de ziekte van haar man. Ze zou wel willen werken, maar heeft weet niet hoe ze het moet combineren.

De respondenten van Mezzo geven aan dat de mantelzorgers ontmoedigd worden door het UWV om aanvraag te doen naar regelingen die voor de mantelzorgers gelden. De mantelzorgers zouden het gevoel hebben dat zij HBO-niveau moeten hebben om de regels te kunnen begrijpen. De informatie wordt niet duidelijk uitgelegd. Alles verloopt digitaal, waardoor de mantelzorgers zich niet gehoord voelen. De respondenten geven wel aan dat meestal de mantelzorgers die een negatieve ervaring met het UWV hebben gehad, bellen naar Mezzo voor hulp en informatie.

Respondent IMUWV1 heeft ook als mantelzorger gewerkt. Hij had een meewerkende werkgever en heeft alles met de werkgever besproken. Samen konden zij regelen dat hij verlof kon opnemen dat eventueel kon worden gecompenseerd. Respondent IMUWV1

⁵⁷ Bijlage 6 Respondent IMUWV1

begrijpt dat niet alle werkgevers zo meewerkend zijn. Vooral de kleinere werkgevers. Het UWV gaat wel soepeler om met mantelzorgers vanaf 45 jaar en ouder. Het UWV geeft hen meer steun om te kunnen re-integreren.

5. Conclusie en aanbevelingen

In het vooronderzoek is er gesproken met medewerkers van Mezzo. Tijdens het gesprek hebben de medewerkers van Mezzo laten blijken dat zij de indruk krijgen dat de mantelzorgers niet altijd op een correcte manier geïnformeerd en/of bejegend worden door het UWV. De informatie betreft het mantelzorgforfait en de ontheffing sollicitatieplicht. Ook zouden de mantelzorgers de criteria voor de regelingen niet begrijpen. Het is de bedoeling dat de mantelzorgers goed geïnformeerd worden over de voor hen geldende regelingen en dat ze de criteria snappen. Ook is het doel van dit onderzoek dat het UWV meer maatwerk zal leveren zodat de mantelzorgers de mantelzorgtaken beter in staat gesteld worden hun mantelzorgtaken te verrichten. Om deze doelen te bereiken, zijn de hoofdvraag en de deelvragen opgesteld:

Op welke manier moet de informatievoorziening aan mantelzorgers die een beroep doen op de WW (betreffende de ontheffing sollicitatieplicht en betreffende het mantelzorgforfait) worden verbeterd, waardoor zij zich op de juiste manier geïnformeerd en bejegend voelen door het UWV?

- 1. Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen UWV-medewerkers tot een beslissing?*
- 2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/de mantelzorgorganisaties?*
- 3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?*
- 4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?*

Beantwoorden van de hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag

De medewerkers van Mezzo stellen voor om een *kleine praktische brochure op te stellen* voor de mantelzorgers. Door deze brochure kunnen de mantelzorgers geïnformeerd worden over de voor hen geldende regelingen. Ook zou een voorbeeldcasus opgenomen moeten worden in de brochure, omdat het daarmee concreter wordt. Respondent IM1 vond het fijn om verhalen te lezen over lotgenoten.

Verder gaven de medewerkers van Mezzo, de medewerker van het UWV en de mantelzorgers aan dat de informatie over mantelzorg moeilijk te vinden is op de website van het UWV. Met name de informatie over mantelzorgforfait. De medewerkers van Mezzo geven aan dat een *speciale actieknop voor de mantelzorgers zou moeten worden*

toegevoegd aan de homepage van het UWV. Deze knop zal de mantelzorgers naar een pagina brengen met alle informatie omtrent mantelzorg en de bijbehorende regelingen.

Deelvraag 1

De criteria voor ontheffing sollicitatieplicht zijn:

- Het gaat om intensieve zorg.
- Het gaat niet om professionele hulp.
- Is de mantelzorger de meest aangewezen persoon?
- Duur: zes maanden en vervolgens telkens een maand verlengen wanneer het nodig is.

Mantelzorgforfait komt niet vaak voor. De medewerker van het UWV geeft aan zelf ook niet te weten hoe de constructie voor mantelzorgforfait in elkaar zit.

De medewerkers van het UWV moeten zich aan de wettelijke criteria houden bij het nemen van een beslissing. De medewerker geeft aan dat op de website van het UWV redelijk volledige informatie beschikbaar is voor de mantelzorgers. Het UWV heeft de informatie wat algemeen gehouden zodat het UWV met maatwerk kan werken. De medewerkers hebben te maken met een discretionaire ruimte op basis waarvan zij op een positieve manier kunnen afwijken van de regels. De achtergronden en ervaringen van de medewerkers van het UWV heeft invloed op hoe de medewerkers tot een beslissing komen. De medewerkers moeten *terughoudend omgaan* met het verlengen van de ontheffing, omdat de mantelzorgers uiteindelijk moeten reïntegreren op de arbeidsmarkt.

Deelvraag 2

De mantelzorgers worden *telefonisch* geïnformeerd over de regelingen. Ook kunnen de mantelzorgers op de website van Mezzo en het UWV naar informatie zoeken. Mantelzorgers en Mezzo geven aan de informatie op de website van het UWV moeilijk te vinden is. Ook zou de informatie onduidelijk zijn.

Informatievoorziening via het UWV

Respondent IM1 geeft aan dat zij geen contact heeft met het UWV. Alles zou verlopen via haar *werkmap*. Respondent IM2 geeft aan dat zij de informatie over mantelzorgforfait wat op de *website* van het UWV staat, *onduidelijk* is. Zij heeft vervolgens moeten googelen naar meer informatie over mantelzorgforfait. Ook geeft respondent IM2 aan dat ze ook *telefonisch* niet goed geïnformeerd werd door het UWV. Het UWV heeft geen duidelijke uitleg gegeven waarom zij niet in aanmerking komt voor mantelzorgforfait. Verder geeft respondent IM3 aan dat zij een persoonlijke begeleidster had van het UWV. Haar

begeleidster hielp haar wanneer ze met vragen zat. Nadat respondent IM3 zes maanden ontheffing van de sollicitatieplicht heeft gehad, heeft haar begeleidster haar in een afdeling voor langdurige werklozen geplaatst. Sinds dat respondent IM3 in die afdeling zit, heeft ze geen contact meer gehad met het UWV. *De respondenten van Mezzo geven beide aan dat het UWV duidelijke informatie moeten geven op de website van het UWV.* Informatie over mantelzorgforfait zou niet makkelijk vindbaar zijn. Tot slot geeft de medewerker van het UWV aan dat de mantelzorgers via de werkmap vragen kunnen stellen. De werkmap zou een communicatiemiddel zijn voor de mantelzorgers en de medewerkers van het UWV. Alle vragen dienen de medewerkers van het UWV binnen 24 uur te beantwoorden. Bij alle UWV-kantoren in Nederland zijn er elke dinsdag, gratis, inloopuren georganiseerd.

Informatievoorziening via Mezzo

Respondent IM1 geeft aan dat ze via de website van Mezzo informatie heeft gevonden over ontheffing sollicitatieplicht. Vervolgens heeft ze Mezzo ingeschakeld om haar meer hierover te informeren en een aanvraag te doen voor ontheffing sollicitatieplicht. Respondent IM1 vindt het fijn om verhalen over lotgenoten te lezen op de website van Mezzo.

Tevens heeft respondent IM2 informatie *op de website van Mezzo* kunnen vinden.

Respondent IM2 zocht naar informatie over mantelzorgforfait. Zij heeft online informatie gevonden en heeft vervolgens *telefonisch contact* opgenomen met Mezzo. Zij gaf aan dat Mezzo ook geen ervaring zou hebben met mantelzorgforfait, maar dat zij hebben aangeboden hen hierin te verdiepen om haar te kunnen informeren hierover.

Deelvraag 3

Respondent IM1 kent de *plichten* die zij heeft voor een WW-uitkering, maar ze probeert deze te omzeilen door te solliciteren op vacatures waarvan zij weet dat ze niet aangenomen zal worden. Ze wilt niet reïntegreren op de arbeidsmarkt. Respondent IM2 vindt de informatie over mantelzorgforfait *niet duidelijk*. Ze heeft aan dat door middel van de hoorzitting ze begrijpt dat mantelzorgforfait een aanvulling is op een WW-uitkering. Verder snapt ze niet waarom je, volgens het UWV, niet in een familieovereenkomst gezagsverhouding zou kunnen hebben. Respondent IM3 geeft aan dat ze over mantelzorgforfait wist, maar dat ze niet vanuit een pgb werd betaald. Zij vindt het misbruik om betaald te worden voor de zorg die je verleent aan je familie. Respondent IM3 solliciteert vier keer per maand. Zij geeft aan niet te weten dat je ook verlenging van de ontheffing kan krijgen. Haar persoonlijke begeleidster was degene die haar hielp. Respondent IM3 heeft niet meer een contactpersoon. Volgens de respondent van Mezzo zouden de mantelzorgers niet weten hoe de informatie algemene informatie wat op de website van het UWV staat, te interpreteren op hun eigen situaties. Ook Mezzo vindt de informatie over mantelzorgforfait onduidelijk. *De respondenten adviseren dat het beter is*

vanaf de homepage een knopje aan te maken speciaal gericht voor de mantelzorgers. Ook zou een brochure handig zijn.

Deelvraag 4

Respondent IM1 heeft totaal geen contact met het UWV. Haar vragen die ze stelt via de werkmap worden niet serieus of helemaal niet beantwoord. Ze wil nu helemaal geen contact meer met het UWV, omdat ze denkt dat het UWV haar meer taken zal gaan opleggen. Voor haar is het een bevrijdend gevoel dat het UWV haar niet heeft gebeld. Respondent heeft wel contact gehad met het UWV. Zij geeft aan een naar telefoongesprek te hebben gehad en voelde dat ze niet serieus genomen werd. Ook gaf ze aan dat het erop leek dat de medewerker van het UWV haar probeerde te ontmoedigen om in bezwaar te gaan.

Pas tijdens de hoorzitting voelde ze dat ze gehoord werd. De medewerker van het UWV heeft haar excuses aangeboden voor dat nare telefoongesprek. Verder geeft respondent IM3 aan dat ze een aardig en meelevend begeleidster had, maar nadat ze in de afdeling voor langdurig werklozen werd geplaatst, heeft ze geen contact meer gehad met het UWV. Ze voelt zich niet gehoord. Er zou geen rekening worden gehouden met het feit dat haar man een progressieve ziekte heeft. Ze wilt wel werken, maar weet niet hoe ze het zou moeten combineren. Volgens de respondent van Mezzo zouden de mantelzorgers ontmoedigd worden om aanvraag te doen naar de regelingen die voor mantelzorgers gelden. Het lijkt erop dat ze HBO-niveau moeten hebben om de regels te kunnen begrijpen.

Tot slot de medewerker van het UWV. Hij zou ook als mantelzorger hebben gewerkt. Zijn werkgever, het UWV, was meewerkend. Samen hebben ze zijn verlof geregeld. De medewerker van het UWV begrijpt dat niet alle werkgevers zo meewerkend zullen zijn, omdat het een geldkwestie betreft.

5.1 Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusies heb ik de volgende aanbevelingen opgesteld voor Mezzo en het UWV.

Voorlichting aan medewerkers van het UWV over mantelzorgforfait

Uit de interviews is gebleken dat de medewerkers van Mezzo en de medewerker van het UWV niet precies weten wat de criteria voor mantelzorgforfait zijn. Ook gaf respondent IM2 aan dat de medewerker van het UWV die haar bezwaar in behandeling heeft genomen, ook aangaf dat mantelzorgforfait niet veel voor komt.

De medewerkers van het UWV zouden een voorlichting moeten krijgen van het UWV over het mantelzorgforfait. Door middel van de voorlichting, zullen de medewerkers van het UWV meer kennis hebben van de regeling en zullen ze meer op een lijn zitten. De informatie op de website over het mantelzorgforfait moet aangepast worden. Er moet duidelijk staan dat mantelzorgforfait een aanvulling is op de WW-uitkering. Ook moet duidelijk worden gemaakt dat je pas mantelzorgforfait krijgt als je ook recht hebt op een WW-uitkering.

Actieknop op homepage van het UWV

Alle respondenten hebben aangegeven dat zij het moeilijk vinden om op de website van het UWV de informatie over mantelzorg en de bijbehorende regelingen te vinden. Je moet heel goed zoeken om informatie te vinden.

Het UWV zou de website moeten aanpassen. Vanaf de homepage zou er een actieknop moeten zijn die de informatiezoekende brengt naar een pagina vol met informatie voor de mantelzorgers. Zo is het minder moeilijk om informatie te vinden over de regelingen die gelden voor mantelzorgers.

Brochure met informatie voor de mantelzorgers

De medewerkers van Mezzo gaven aan dat een brochure speciaal voor de mantelzorgers belangrijk zou zijn. Aangezien Mezzo een landelijke vereniging is die opkomt voor de mantelzorgers, zou Mezzo *een kleine, praktische brochure* moeten maken. In deze brochure zouden ze voorbeeldcasussen moeten gebruiken zodat de mantelzorgers de informatie over de regelingen kunnen interpreteren op hun situatie. Respondent IM1 gaf aan dat ze het fijn vindt om voorbeelden te lezen van haar lotgenoten.

De brochure moet leesbaar en duidelijk te begrijpen zijn. In de brochure moeten geen lange stukken tekst en moeilijk taalgebruik voorkomen. De tekst moet dusdanig zijn dat het uitnodigt tot lezen.

Bronnenlijst

Bollinger en Van 't Blik 2014

Stijn Bollinger en Hans van 't Blik, *SJD en de nieuwe kwetsbaarheid*, Den Haag: Sdu 2014.

De kennisbank voor arbeid en wetgeving 2016

De kennisbank voor arbeid en wetgeving, '*Mantelzorg- of palliatiefverlof*', Geraadpleegd op 2 maart 2016.

Erasmus Universiteit Rotterdam 2015

'Mantelzorgers voldaan, maar vaak zwaar belast', *Erasmus Universiteit Rotterdam 14 april 2015* www.eur.nl (zoek op *mantelzorgers problemen*)

Expertisecentrum mantelzorg 2015

'*Feiten en cijfers mantelzorg*', Expertisecentrum mantelzorg 2015, www.expertisecentrummantelzorg.nl (zoek op *feiten mantelzorg*)

Mezzo

'Persoonsgebonden budget (pgb)', *Mezzo 2014-2018*, www.mezzo.nl (zoek op *PGB*)

'Sollicitatieplicht en WW- of bijstandsuitkering', *Mezzo 2014-2018*, www.mezzo.nl (zoek op *sollicitatieplicht*)

'Visie en doel' *Mezzo 2014-2018*, www.mezzo.nl (zoek op *visie en doel*) '*Vergoedingen*', *Mezzo 2014-2018*, www.mezzo.nl (zoek op *vergoedingen*)

Nel Verhoeven 2011

N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?*, Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2011.

Overheid.nl

Overheid.nl, '*Besluit ontheffing verplichtingen sociale zekerheidswetten*', Geraadpleegd op 3 september 2016

Prof. Dr. S. Klosse en Prof. Dr. G.J. Vonk 2014

Prof. Dr. S. Klosse en Prof. Dr. G.J. Vonk, *Socialezekerheidsrecht*, Deventer: Kluwer 2014.

Rijksoverheid

Rijksoverheid, *WW-uitkering*, Geraadpleegd op 2 maart 2016.

Sociaal en Cultureel Planbureau

Informele hulp: wie doet er wat?' *Sociaal en Cultureel Planbureau*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2015

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

'Wat is WW?' , UWV, www.uwv.nl (zoek op WW)

Werkloosheidswet

Werkloosheidswet 1986

Wet maatschappelijke ondersteuning

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2005

Zorggids Nederland

'Bezuinigingen zorg', *Zorggids Nederland*, www.zorggidsnederland.nl (zoek op Bezuiniging op zorg)



'Juridische positie van de mantelzorger in de WW'

Hoe worden mantelzorg gerelateerde regelingen ontheffing sollicitatieplicht en toekenning mantelzorgforfait toegepast door het UWV?

'BIJLAGENBOEKJE'

Hogeschool Leiden

Opleiding: SJD

Marines Gonzalez – S1079510

Docent: L. Hermesen & E. Mudde

Opdrachtgever: Mezzo

Inleverdatum: 1-6-2017

Klas: SJD4A

Collegejaar 2016 - 2017

Inhoud

Bijlage 1	Interview Respondent IM1	50
Bijlage 2	Interview Respondent IM2	62
Bijlage 3	Interview Respondent IM3	73
Bijlage 4	Interview Respondent IMMEZZO1	89
Bijlage 5	Interview Respondent IMMEZZO2	103
Bijlage 6	Interview Respondent IMUWV1	127
Bijlage 7	Afbeeldingen	153
Bijlage 8	Klad van de resultaten	158
Bijlage 9	Brochure	191

Bijlage 1 Interview Respondent IM1

Interview mantelzorger 1 (Respondent IM1)

Duur: 44 minuten

Heel erg bedankt dat u wil deelnemen aan mijn onderzoek. Ik zal dan nu beginnen. Ik zal mij kort nogmaals voorstellen...

Ik ben Marines Gonzalez en ik ben 23 jaar. Ik studeer Sociaal Juridisch Dienstverlening bij hogeschool Leiden. Voor mijn laatste studiejaar moet ik een onderzoek doen, een afstudeeropdracht. Mijn opdrachtgever heeft mij gevraagd onderzoek te doen naar hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden over de regelgeving dat voor hen geldt wanneer zij WW aanvragen. Ik onderzoek ook wat de mantelzorgers begrijpen van de voor hen geldende regelgeving. Want volgens Mezzo blijkt uit gesprekken die zij hebben gevoerd met hun cliënten, dat mantelzorgers niet altijd kennis hebben over de voor hen geldende regelgeving. Verder onderzoek ik hoe de mantelzorgers de gesprekken met UWV-medewerkers ervaren. Door middel van dit onderzoek hoop ik tot een oplossing te komen. Alles wat ik nu opneem, zal ik verwijderen nadat ik het heb uitgetypt. Dit interview is anoniem. Uw naam wordt niet genoteerd. Dit interview zal ongeveer 30 tot 45 minuten duren. Opbouw van dit interview... Uh. Ik zal vragen stellen over mantelzorgforfait, ontheffing sollicitatieplicht en uw ervaring met het UWV. Eerst zal ik beginnen met wat inleidende vragen. Heeft u vragen voordat wij beginnen?

Nou nogmaals ik hoop dat je, dat ik iets van kan vertellen wat jij iets aan hebt, omdat ik dus met participatiefonds te maken heb en ik heb nog nooit contact met het UWV gehad.

U heeft totaal geen contact met het UWV gehad?

Nee, het gaat allemaal via het internet.

Wat bedoelt u via het internet? Per mail?

Via de werkmap dat ik dingen moet opgeven ofzo, maar verder heb ik helemaal geen contact met het UWV.

Sturen zij dan ook geen mailtjes?

Nee...

Hm... Dat is duidelijk. Is niet erg. Nou... wat is momenteel uw beroep?

Uh... ik ben juf geweest...

U bent juf geweest.

Nou en uh... vanaf juni niet meer.

En hoe komt dat?

Nou... omdat ik dus met die WOPO-regeling ben gegaan.

Wat is een WOPO-regeling?

Dat is een speciale regeling voor in het onderwijs... en uhm... ik was eigenlijk van plan om nog langer te werken... maar ik zit lichamelijk... ik heb ruim dertig jaar... uh... met allerlei gewrichten en bot toestanden en vaten problemen en noem maar op, maar ik heb er nog nooit een dag voor verzuimd. Ik heb al negentien keer in het gips gezeten.

Oh nee.

Maar ik ben altijd naar school geweest... met krukken... en uh... een keer zelfs met mijn rechterarm, en mijn linkerbeen in het gips. Haha en ik geef gewoon les... het gaat allemaal gewoon door bij mij... wat dat betreft... ben ik ook wel hard voor mijzelf. Ik ben wel echt een doorzetter.

Aha dat u een doorzetter bent is goed hihi.

Ja, want je kunt ook thuis zitten, maar ja dan kun je ook niets. Dus dan kan ik net zo goed gaan werken. Maar goed... ik kon dus met die... ik heb begrepen dat die WOPO-regeling er 1 juli zou veranderen. En dan zou ik er niet meer voor in aanmerking komen en omdat ik wel merkte dat het. Ik doe al elf jaar aan mantelzorg.

Uhu.

Ik merkte dat het gewoon heel zwaar was naast vier hele lange uh... intensieve drukke ja dagen in het onderwijs... waar je nooit vrij bent... zelfs niet in de vakanties... en

daarnaast nog eens twee dagen mantelzorg... en dan alleen de zondag die je eigenlijk echt als rustdag moet gebruiken, was ik ook de hele dag voor school bezig en het huishouden en zo... Dus toen heb ik echt zitten denken van ja... wat moet ik doen. Ik kan nu gebruik maken van die WOPO-regeling... dat betekent wel dat ik sollicitatieplicht zou hebben, dus dat ik elke week zou moeten solliciteren, maar dat staat tegenover dat ik wat meer rust in mijn lijf ga krijgen. En dat is voor mijn lichaam ook veel beter, want ik ga alleen maar door en dat is niet goed natuurlijk.

Uhu.

En uh... ik dacht of ik ga door tot mijn 67e, maar ik had echt zoiets van ja... dan, dan... moet je nog zolang... en ik heb altijd gezegd: 'Ik werk 40 jaar en dan stop ik ermee... en dan mogen jongeren het overnemen.'

Hihi. Ja.

Nou zat dus bijna aan mijn 40 jaar... maar toen had ik nog niet van die WOPO-regeling gehoord... en ik moest daar dus per 1 juni gebruik van maken. Dus ik kon net niet die 40 jaar volmaken. Maar achteraf dacht ik... dat was voor mij ook niet gunstig geweest, want dan had ik met een groot gat te maken. En dat kan ik financieel niet ophoesten.

Hm. Hoe hoorde u over WOPO?

Toevallig van een collega die het erover had.

Uhu.

Ja... En kijk nou is het ook geen vetpot, want ik krijg ook maar iets van 1500 in de maand... een dan moet ik ook iets van 1200 aan vaste lasten van betalen... dus... dus ook geen vetpot. Maar ik heb zoiets van... het geeft mij wel wat meer rust. Maar goed, toen gebeurde dat in september met mijn moeder ook nog eens dat ze kwam te vallen en in een verpleeghuis en allemaal en nu weer thuis. Dus het is nu zes dagen mantelzorgen... Dus echt rust heb ik tot nu toe nog niet...

Nee...

Maar goed. Aan de andere kant denk ik dat het zo had moeten zijn, want als ik dat niet had kunnen doen... had mijn moeder nooit thuis kunnen blijven wonen.

En wanneer was dit gebeurd met uw moeder?

In september. Ze is al wel... eigenlijk al heel lang al hulpbehoevend, omdat ze elf jaar geleden een herseninfarct kreeg.

Oh wat erg...

De helft van haar hersenen is al afgestorven.

Uhu...

Mijn vader... ja die is dan ruim jaar geleden gestorven... maar die was dan 98 geworden. Die was... ja, geestelijk nog helemaal goed. Alleen zijn lichaam was op. Dus die was ook hulpbehoevend. Maar ze wilden gewoon niet naar een verzorgingstehuis of wat dan ook. Ja, je kan dan moeilijk gewoon je ouders ergens plaatsen willens en wetens dat zij daar ongelukkig zullen zijn. Dat kan ik niet op mijn hart verkrijgen. Dus toen had ik iets van... ja, dan maar zo.

Hm.

Dus ja vandaar dat ik daarom toch voor die regeling heb gekozen, want ja het heeft toch zijn voordelen.

Ja... Dus wat ik nu begrijp is dat u naast uw werk ook nog eens mantelzorgtaken heeft verricht... elf jaar lang... en dat het op een gegeven moment te veel werd. Ook omdat u zelf ook gezondheidsproblemen kreeg. U kwam ook kort voordat de regeling zou wijzigen te weten over de WOPO-regeling.

Nou... daar kwam ik inderdaad in 2016... net een paar maanden voordat de regeling zou veranderen eigenlijk pas achter. Dat ik er op gewezen werd door iemand van de stichting... en toen ben ik eigenlijk gaan nadenken... van naja... ik heb gewoon de beste uit de drie slechte gekozen. Ik kon of 40 jaar gewoon afmaken en dan had ik toch te maken met een groot gat. Of ik zou tot mijn 67e doorgaan. Maar dan denk ik dan van... ja, dan ga je nog jaren door, maar dan heb je straks helemaal geen lichaam meer over. En je hoort zo vaak mensen die met pensioen gaan... die dan ineens dood gaan of niets meer kunnen. En dan denk ik dan van... daar heb je dan je hele leven voor hard gewerkt.

Ja...

En dan is het voor dan... dan ook niet waard. Dus ik dacht... dan maar wat minder. En dan met die sollicitatieplicht en alles wat erbij komt kijken... outplacement gedoe en al die cursussen die je moet gaan volgen en noem maar op. Ja... dan maar dat. Het is het een of het ander.

Uhu.

Het voordeel van deze regeling is, normaal als je in de WW zit, is het een paar jaar WW en dan zit je daarna in de bijstand. En ik blijf nu gewoon in de WW tot mijn pensioen, omdat ik te maken heb met het participatiefonds. En dan krijg je te maken met de WW-plus. Die vullen dat dan aan.

Goed. U zei net dat u mantelzorgtaken heeft verricht. Elf jarenlang. Werd u toen vanuit een pgb betaald?

Nee.

Niet.

Nee.

Oh... waarom niet?

Heb ik nooit gevraagd ofzo. Nee. Ik weet trouwens dat de gemeente hier pas sinds kort op de hoogte zijn van mijn mantelzorgtaken. En we hebben op de dag van mantelzorgers... 50 euro aan VVV-bonnen gehad.

Ah wat een mooi gebaar van de gemeente.

Ja, vind ik ook, maar mijn ouders hebben ook nooit pgb aangevraagd. Zij wilden het zelf gewoon niet. Dus ja, ik weet ook niet waarom niet, maar ik hoef het zelf ook niet.

Aha... zo. Dus uw ouders wilden het zelf niet. Dus dat betekent dat u dus ook geen mantelzorgforfait heeft, klopt dat?

Nee, inderdaad.

Duidelijk... Hoe bent u trouwens in contact gekomen met Mezzo?

Uh... eigenlijk via Google... haha. Nou ik heb gewoon op een gegeven moment... van hoe zouden andere mensen dingen ervaren qua mantelzorg. Dus ik dacht ik ga gewoon even zitten googelen. En toen kwam eigenlijk... ik had mantelzorg ingetikt en toen kwam Mezzo eruit. En toen vroegen ze, geloof ik, een tientje per jaar ofzo om een lid te zijn. Nou voor een tientje per jaar kan ik dat wel gewoon doen. Het is nou wel iets meer, maar ja. Eigenlijk vandaar. En ik vind die mensen toch... ja de verhalen van lotgenoten en dingen wel goed.

Dus via Mezzo wilde u ook de ervaringen van andere lotgenoten lezen. En wanneer had u Mezzo ook echt nodig?

Nou echt contact... nou niet zo erg lang geleden. Dat was sinds toen ik in de WOPO-regeling ging zeg maar. Dus ik heb eigenlijk... volgens mij september... toen mijn moeder dan uh... zo slecht was... toen heb ik eigenlijk geprobeerd. Toen las ik iets over mantelzorg ontheffing... toen had ik het eerst via de huisarts geprobeerd, maar daar schoot ik niets mee op. Ik dacht... dan zet ik Mezzo erachter. En toen kreeg ik die mail van die jurist. En die ging er gelijk erachteraan.

Een mail van een jurist van Mezzo?

Van Mezzo, ja.

Aha oké. U las dus wat over ontheffing op de website van Mezzo. En ging het via Mezzo wat sneller om ontheffing sollicitatieplicht aan te vragen?

Ja, want via de huisarts kreeg ik het niet voor mekaar...

Wat wilde u precies bereiken met het contact met Mezzo?

Ja... om te vragen of ze mij wilden helpen met de aanvraag van ontheffing sollicitatieplicht. Ja... ik heb daar ook geen kaas van gegeten. Dus ik dacht... ik weet allemaal niet hoe dat gaat. En ik zag wel bij het UWV zo een formulier wat je zou kunnen invullen als je ontheffing wilde van sollicitatieplicht... op de computer. En die heb ik ook ingevuld. En die jurist heeft het toen voor mij doorgestuurd met een brief.

Goed. Dus Mezzo heeft u geholpen met de aanvraag van ontheffing sollicitatieplicht. U vertelde net dat uw moeder in september was gevallen.

Ja, inderdaad. Ze was is heel erg verkeerd gevallen want ze heeft haar heup verbrijzeld en ze is zodanig gevallen dat ook haar knieën helemaal raar stonden en haar been was kort. Ze heeft zoveel klachten nu. En ze heeft nu heel veel decubitus plekken. Ja, en omdat ze nou niet... geen narcose mochten geven omdat ze er te oud voor zou zijn en zo. Hebben ze ook zo een tube in haar keel geplaatst en dat was ook verkeerd gedaan. Ze moest vaak overgeven en kon niet goed slikken en al haar eten moest goed gemalen zijn. Ja, dat soort dingen.

Oe wat vervelend allemaal... Dus voorheen heeft u mantelzorgtaken gedaan voor uw moeder naast uw baan. In juni was u gestopt met werken zodat u zelf ook rust had. Vervolgens was uw moeder gevallen in september, waardoor u mee mantelzorgtaken moest verrichten dan voorheen.

Ja, klopt.

Nou heeft u mij net verteld dat u samen met een jurist van Mezzo een aanvraag heeft gedaan voor ontheffing sollicitatieplicht. Heeft u dan momenteel nog sollicitatieplicht?

Nee. Ik had al eens ontheffing gehad door de vorige jurist die bij Mezzo werkte. Zij werkt er nu niet meer... Maar de jurist die nu weer ontheffing heeft aangevraagd voor mij heeft het allemaal overgenomen.

Ah zo. Dus de huidige jurist heeft uw zaak overgenomen. Hoelang heeft u toen ontheffing van de sollicitatieplicht gehad?

Een half jaartje had ik ontheffing gehad. Dat was door die vorige jurist geregeld. Ik hoop dat de brief dat deze jurist gestuurd heeft nu ook goedgekeurd wordt.

Dus wat ik nu begrijp is dat u een aanvraag heeft gedaan op verlening van de ontheffing sollicitatieplicht. Klopt dat?

Precies. Maar goed... het participatiefonds heeft mij gezegd dat 99% van de gevallen niet goed gekeurd worden... van de verlenging. Dus ja... ik ga ervan uit dat ik het niet krijg, maar ik hoop het wel.

Ik hoop het ook voor u.

Haha.

Wat weet u van de criteria bij ontheffing sollicitatieplicht?

Nou ja. Ik heb nou die man van het participatiefonds... op een informatie uh... bijeenkomst, over gesproken. En die zei wel van dan ze het eigenlijk echt nooit deden... puur als het écht nodig was en het niet anders kon. En in dat half jaar moest ik zoeken naar mogelijkheden om uh... de mantelzorg anders... uh... in te gaan vullen zodat iemand anders het over gaat nemen zodat ik daarna weer kon solliciteren. Maar goed. Het is bij mij juist de andere kant op geslagen. Het is alleen maar erger geworden.

Oh dat is lastig. Wat werd er eigenlijk besproken over mantelzorg bij die informatiebijeenkomst?

Ze hadden eigenlijk heel weinig over mantelzorgers gezegd. Ze hadden het meer over de outplacement en zo.

Oh oké, dus er werd niet veel informatie gegeven voor de mantelzorgers... Hm. U zei net dat de meneer van het participatiefonds tegen u zei dat maar 1% van alle gevallen toch een verlenging krijgen. Stel dat u geen verlening krijgt, wat bent u van plan te gaan doen?

Ja. Dan heb ik weinig keus. Dan moet ik gewoon elke week weer gaan solliciteren. Maar goed. Dan ga ik toch een beetje... solliciteren naar dingen waarvan je denkt. Oh daar word ik sowieso niet aangenomen. Haha dat is eigenlijk belachelijk, maar dat ga je toch doen. Tóch?! Haha.

Haha.

Dan heb ik de eer, want ik ben al aan het solliciteren sinds 8 april hé. Ik had al een baan voordat ik weg was. Ik moest 8 april, omdat ik vanaf 8 april... toen werkte ik nog... toen moest ik met dat outplacement gedoe beginnen. En uh... toen moest ik ook al solliciteren en haha. Ik zei toen straks krijg ik een baan voordat ik hier weg ben... voor de flauwekul. Zij zeiden dat ik mij daar geen zorgen over hoefde te maken wegens mijn leeftijd. Nou ze

hadden het mooi mis... ik kon zo in Nijmegen bij een kinderdagverblijf beginnen. Dus dan he... ga ik alleen maar op hele rare dingen solliciteren. Haha!

Hihi. Maar uit wat u mij nu verteld... begrijp ik dat u van plan bent door te gaan met mantelzorg voor uw moeder.

Ja... ik kan ook niet anders. Er zijn allemaal aanpassingen in huis, die waren er ook al toen voor mijn vader, en zij is ook vanuit de zorginstelling weer naar huis gestuurd. Tegenwoordig is het niet meer zo makkelijk om iemand ergens geplaatst te krijgen. En al helemaal niet als er aanpassingen zijn.

Ah zo. Dus het gaat niet meer zo makkelijk. Maar... stel. Stel dat u ergens solliciteert en zij u willen aannemen. Wat gaat er dan gebeuren met de zorg voor uw moeder?

Nou er gaan heel veel stappen aan vooraf. Want ik heb toevallig gisterochtend iemand van het bureau... van de outplacement. En zij hebben mij verteld dat er heel veel stappen voorafgaan voordat je aangenomen wordt. Ik kan ook gewoon met mijn krukken naar zo een gesprek gaan en zeggen dat ik het toch allemaal niet zo zie zitten. Zij zei... haha je hoeft helemaal niet aangenomen te worden... haha. Oh, of je zit daar en je zegt van goh 't is toch anders dan wat ik mij had voorgesteld en ik geloof ook niet het wat voor mij is.

Ja, ja...

Dus je wordt niet zomaar aangenomen natuurlijk. Kijk bij de kinderdagverblijf was het een ander verhaal, omdat... ik heb een hele lange cv met diploma's en dingen wat ik in die 40 jaar tijd allemaal gedaan heb. Dus dan ja... willen ze je natuurlijk wel.

Uhu...

En ja. Ik had dan zo iets van dat... dat gaat 'm niet worden. Hoewel ik natuurlijk wel. Stel dat ik moet werken, dan zou ik het liefst toch wel iets met kinderen of zo. Want dat ligt mij gewoon.

Aha. Uit alles wat u verteld merk ik dat u echt graag uw moeder wil helpen. Vooral omdat uw moeder ook niet in een tehuis geplaatst wil worden. U zei ook dat u het eigenlijk niet zo erg zou vinden als u toch wel moet blijven solliciteren. Als u maar voor uw moeder

zou kunnen blijven zorgen. U zei dat u dan zal solliciteren naar plekken waar u zeker weet dat u niet aangenomen zal worden.

Ja, ik ben wel een hele gevoelsmens... ja. Dus ik... ik kan het echt niet op mijn hart verkrijgen. Ik denk echt dat als ik haar naar een instelling zou brengen, zij binnen een paar weken dood zal gaan.

Oh, nee. Dat wil je niet.

Ja, en dan zal ik met een schuldgevoel achter blijven. Mijn moeder heeft mij vroeger verzorgd toen ik opgroeide... en... uh... ja ik vind dat het ook mijn beurt is om haar te verzorgen nu zij het nodig heeft.

Begrijpelijk. Heel lief van u.

Ja, ik doe dat wel voor mijn moeder. Sommige mensen snappen gewoon niet hoe ik dit altijd heb kunnen volhouden naast mijn vorige baan.

U bent een workaholic. Haha. Ik denk dat u het heeft kunnen volhouden door liefde.

Ja, ik denk dat het dat is inderdaad. Maar ik ben inderdaad ene workaholic.

U zei net zelfs dat u met gips en al naar werk ging om te werken. Dus u heeft sowieso doorzettingsvermogen en ja... heel goed. Nou, ik wil even verder naar het contact met het UWV. U zei namelijk net dat u helemaal geen contact zou hebben met het UWV, maar dat alles via het internet verloopt.

Ja, nee. Wat ik van het UWV... dat gaan allemaal via de werkmap.

Via de werkmap? Online?

Je hebt online een werkmap... en daar moet je online je sollicitaties doorgeven.

Juist.

Daar moet je ook je vakanties doorgeven en noem maar op. Dus daar staat dan wat mijn taken zijn en daar moet ik aan voldoen. Dus alles gaat eigenlijk via de... de computer... en ik heb begrepen dat soms weleens mensen gesprekken hebben met het UWV. Maar

dat is heel sporadisch. Als je met die regeling te maken hebt... dan pikken ze af en toe iemand uit en die roepen ze op.

Dus u heeft tot nu toe geen contact met het UWV gehad. Alles verloopt via de werkmap online. Verder zei u ook dat u wel contact heeft met medewerkers van bij het participatiefonds. Verder heb ik begrepen dat, omdat u te maken heeft met een WOPO-regeling, u tot uw 67 zal worden uitbetaald wanneer uw WW-uitkering eindigt. Maar... wat vindt u ervan dat u geen persoonlijk of telefonisch contact heeft met het UWV?

Nou, uh... ik vind het nou weleens lastig. Ik. Ik... weet wel dat ik eens geprobeerd heb een vraag te stellen aan hun, maar dat gaat niet.

Wat vond u dan lastig?

Dan heb ik via de computer dan een vraag gesteld en dan krijg ik geen antwoord. Of ik krijg een antwoord wat helemaal nergens op slaat. Het gaat allemaal via de computer. En daar werd ook iets hierover bij de bijeenkomst gezegd. Zij zeiden dat wij waarschijnlijk een telefoontje zouden krijgen van het UWV. Ik heb helemaal niets gehad?! Geen telefoontje, geen mail. Alsof ik niet serieus genomen word.

Dus u heeft helemaal geen telefoontje gehad?

Ik hoor niets...

Hm. En hoe voelt u zich hierbij?

Naja, ik... ik vind het voor mijn eigen situatie prima zo, want ik ben alleen bang dat stel dat ze mij bellen... dat ze mij allerlei dingen gaan opleggen. Dus ik vind het op zich... is... is... dit wel een bevrijdend gevoel nu. Maar ik kan mij wel voorstellen als mensen... uh... wel heel graag weer werk willen. Dat is in mijn geval heel anders hè. Ik heb hier zelf voor gekozen. Maar mensen die ontslagen zijn en heel graag weer aan de bak willen komen, kan ik mij voorstellen dat die mensen zich niet gehoord zullen voelen.

Dus als ik het goed begrijp heeft u het wel goed zo. Zo zonder contact met het UWV. Behalve toen u echt met wat vragen zat en u geen antwoord kreeg. Wat vindt u ervan dat u op uw leeftijd nog sollicitatieplicht heeft?

Nou ja. Ik snap het wel... ja. Ik heb nog niet de pensioenleeftijd dus ja. Het moet gewoon. Al wat ik wel zei. Ik ga wel solliciteren op dingen waar ik de diploma's er niet voor heb. Haha.

Haha.

Ja, soms krijg ik toch een bericht van dat die mensen geïnteresseerd zijn in mij, wanneer ik solliciteer. Dan denk ik van... Dat was nou niet de bedoeling. Haha. Ik denk dat het komt door mijn lange cv.

Dat zou vast kunnen. Nou mevrouw ***** nogmaals bedankt voor alle informatie. Ik heb vragen kunnen stellen voor het contact met het UWV... Ook heb ik wat vragen beantwoord gekregen over de ontheffing sollicitatieplicht. U heeft mij verteld dat u 11 jaar mantelzorgtaken verricht voor uw moeder. Verder heeft u ook verteld hoe u te weten bent gekomen over ontheffing sollicitatieplicht. Verder weet ik dus dat u al zes maanden ontheffing heeft gehad en dat u nu voor verlenging heeft gevraagd. Meer vragen heb ik niet. Hihi.

Echt nogmaals bedankt.

Geen dank. Ik hoop dat ik jou genoeg heb kunnen helpen.

Zeker! Heeft u zelf nog vragen?

Nee hoor.

Oké, dan beëindig ik u dit interview.

Succes nog.

Bedankt.

Bijlage 2 Interview Respondent IM2

Interview mantelzorger 2

Duur: 29 minuten

Ik ga u nu interviewen. Ik zal mijzelf nogmaals voorstellen.

Haha...

Ik ben Marines Gonzalez en ik ben 23 jaar. Ik studeer Sociaal Juridisch Dienstverlening bij hogeschool Leiden. En uh... dit is mijn laatste jaar. Ik ben nu bezig met mijn scriptie. Ik doe onderzoek naar hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden over de regelgeving dat voor hen geldt wanneer zij WW aanvragen en wat de mantelzorgers begrijpen van de voor hen geldende regelgeving.

Ja.

Ook doe ik onderzoek naar hoe de mantelzorgers de gesprekken met UWV-medewerkers ervaren. Door middel van dit onderzoek hoop ik tot een oplossing te kunnen komen. Alles wat ik nu zal opnemen, ga ik verwijderen nadat ik het heb uitgetypt.

Ja, dat is fijn.

Dit interview is anoniem.

Uhu.

Uw naam wordt niet genoteerd. Ik wil u bedanken dat u wil deelnemen aan dit interview ondanks de nare situatie waarin u nu zit.

Het komt wel goed.

Oké... Ik zal beginnen met wat inleidende vragen. Aangezien u nog geen WW heeft en ook geen mantelzorgforfait, zal ik geen vragen stellen over ontheffing sollicitatieplicht.

Klopt ja.

Daarom zal ik geen vragen stellen over sollicitatieplicht.

Oké!

Oké, maar wat belangrijk is, is uw contact met het UWV.

Uhu.

U heeft namelijk contact met het UWV. Ik zal u dus wat vragen stellen over hoe het contact met het UWV verloopt.

Dat is goed.

Oh! En dit interview zal ongeveer 30 tot 45 minuten duren.

Oké.

Heeft u nog vragen voordat we gaan beginnen?

Nee, geen.

Goed dan zal ik beginnen met... Wat is momenteel uw beroep?

Uhm op dit moment niets. Ik ben fulltime moeder.

Niets. En wat heeft u hiervoor gedaan?

Ik heb uh... jaren voor mijn ouders gezorgd. En... Ja dat is dus uh... waar ik nu de... beroep uh... beroep... uh... bezwaar tegen doe.

Uhu.

Ja dus uh... voor mijn ouders zorgen.

En hoelang heeft u voor uw ouders gezorgd?

Nou ik denk dat het uhm pak 'm beet zo'n acht jaar heeft geduurd. Zoiets.

Acht jaar heeft u voor uw ouders gezorgd. En in die uh... periode dat u voor uw ouders zorgde... werd u toen betaald?

Ja!

U werd betaald. En vanuit wat werd u betaald?

PGB.

Vanuit PGB. Oké, dus u heeft uh acht jaar voor uw ouders gezorgd en werd betaald vanuit PGB. Dus u had een inkomen. Goed. Hoe bent u in contact gekomen met Mezzo?

Uh... Gewoon via Google. Zoeken... zoeken naar hulp.

Wat ging u dan zoeken? Wat voor hulp had u nodig?

Uh... nou juridisch hulp... dat is meestal... en advocaat... dat kost allemaal hartstikke veel geld. Uh... Mezzo is natuurlijk een mantelzorgorganisatie en uh... die konden mij uh... eigenlijk precies de goeie uh... hulp aanbieden.

Wat u nodig had.

Inderdaad wat ik nodig had.

Wat voor hulp had u dan precies nodig?

Uh... omdat dus het mantelzorgforfait... ik kon daar niet uitkomen wat het precies inhield. Dus toen had ik contact opgenomen met Mezzo... ja die hadden uh... gek genoeg ook niet veel ervaringen mee... maar waren wel bereid om... om... om het te gaan uitzoeken en eventueel zich erin te gaan verdiepen omdat het ook een beetje uh... Ja... ze hebben er natuurlijk ook dagelijks mee te maken he... met mantelzorgers. En dat is dan de reden waarom ik eigenlijk dan uh... ja voor hulp ging zoeken...

U zei dus u naar informatie over mantelzorgforfait ging zoeken.

Ja.

En op google kwam u uit bij Mezzo. Goed. Maar waarom zocht u naar mantelzorgforfait?

Nou omdat ik dat heb zitten googelen op de website van het UWV, omdat zij mij in eerste instantie uh afgewezen hebben op de premies die ik niet heb afgedragen. En toen zag ik dat over het mantelzorgforfait, maar dat is helemaal niet echt duidelijk wie er nou wel en wie er nou niet recht op hebben. En eigenlijk op de site van het UWV... het enige wat er stond was ... als je betaald bent vanuit het PGB dan heb je gewoon recht op die mantelzorgforfait. Ik ben dus eigenlijk een beetje uh... ja toen ben ik eigenlijk uh... erachter gekomen van naja... weet je... probeer het gewoon en kijk wat er dan uit komt.

Bedoelt u met proberen... dat u dus mantelzorgforfait ging aanvragen?

Ja.

Oké. Dus u ging zoeken naar informatie over het mantelzorgforfait omdat u afgewezen bent voor?

De WW.

Oké dus u heeft WW aangevraagd. Deze aanvraag werd afgewezen en toen ging u zoeken naar informatie over het mantelzorgforfait. U had dus geen werk meer.

Ja.

En daarna ging u dus WW aanvragen.

Klopt.

U zei dus dat u acht jaar voor uw ouders heeft gewerkt.

Ja.

Heeft u voordat u als mantelzorger ging werken... of naast uw mantelzorg taken ook gewerkt?

Ja... hiervoor heb ik ook gewerkt ja... ik heb altijd wel gewerkt.

Oké goed. Had u toen al een keer WW aangevraagd?

Nee... ik had toen niet WW aangevraagd.

Waarom niet?

Want ik was gewoon in dienst bij mijn ouders. Ik kreeg een salaris... betaald vanuit een PGB. Je werkt gewoon een hele dag.

Oké, duidelijk. U werd dus afgewezen door het UWV. Dus u heeft contact gehad met het UWV. Om uh... WW aan te vragen.

Ja.

En... uh... wat werd u uitgelegd over de afwijzing?

Nou uh... ik had een heel naar telefoongesprek gehad met een medewerker van het UWV. De dame waar ik ook vandaar een hoorzitting mee heb gehad. Daar ben je bij geweest dus jij weet ook wie het is... ik uh... ja zij heeft mij toen eigenlijk echt heel naar heel nadelig benaderd... uh... ze liet mij toen een beetje... ze gaf mij toen het gevoel van... NOU! Je hebt uh... het is niet echt een... een... een werkovereenkomst want uh... ja ze zou wel lekker de hele dag bij je ouders hangen... kopje koffie of thee zitten drinken... dat gevoel gaf ze mij. Ook een beetje het gevoel van nou ja je hoeft geen moeite te doen want je gaat het toch niet winnen...

Mmm

Uh... en dat heeft mij eigenlijk alleen maar... ondanks het verdriet en de pijn en de woede die ik heb tegen het UWV... en met name zij... heeft ze mij toch een soort kracht gegeven om er toch voor te gaan. Om dat bezwaar aan te maken...

Dus wat ik begrijp uit uw verhaal is dat u een nare ervaring heeft gehad met het UWV... met name mevrouw Voelde u, u serieus genomen?

Nee, totaal niet!

Dus niet u vindt dat zij u niet eerlijk... uh serieus hebben behandeld?

Nee! Pff

Ondanks het feit dat ze je zo hebben behandeld, heeft het u toch kracht gegeven om in bezwaar te gaan tegen de beslissing.

Ja, zeker. Absolut.

En uh... Hoe bent u uiteindelijk in bezwaar gegaan?

Umm pff dit heb ik samen met Mezzo gedaan. Die hebben mij hierin geholpen.

Dus u heeft een aanvraag gedaan voor WW. Omdat het UWV uw aanvraag heeft afgewezen, heeft u besloten te googelen naar meer informatie. Toen kwam u op de website van Mezzo. Op de website zag u dus wat informatie over mantelzorgforfait. Vervolgens heeft u contact opgenomen met Mezzo. Vanaf toen heeft u samen met Mezzo een bezwaarbrieft gemaakt tegen het besluit van het UWV.

Ja, absoluut! Ja. Ik ben er ook heel erg blij mee dat ik ben geholpen. Door Mezzo hè. Ja.

Hoelang zijn jullie nu bezig met dit proces? Wanneer zijn jullie in bezwaar gegaan?

Vanaf begin november.

November 2016?

Ja!

Oké dus dan zijn we al november, december, januari... drie maanden verder. Tot nu toe heeft u dus geen beslissing gekregen.

Nee! Heel vervelend. Want ik heb het ook niet makkelijk.

Ik merk dat dit u erg boos bent, klopt dit?

*Ja! want ***** deed net opeens poeslief omdat haar collega erbij zat, maar telefonisch was ze echt een bitch!*

Oké, dus wat u mij verteld is dat u het gesprek echt totaal niet fijn vond verlopen met de medewerkers van het UWV.

Absoluut niet. De telefoongesprekken absoluut niet!

En wat vindt u zelf dat beter had gekund?

Sowieso vind ik dat het UWV juist mantelzorgers heel serieus moeten nemen. Op het feit dat er heel veel mensen die mantelzorg jaren hebben gedaan... heel veel

depressies krijgen. Eh... verdriet... het zien van eh... je naaste die langzaam aftakelen... wat ik net ook in de hoorzitting op tafel heb gebracht.

Uhu.

Ik vind dat ze daar rekening moeten houden en dat hebben ze niet gedaan. Zij heeft mij telefonisch heel hard en ZAKELIJK vooral en ze heeft helemaal niet naar mij geluisterd. Dat heeft mij heel veel pijn gedaan.

Dus u voelde zich niet gehoord.

Ik voelde mij helemaal niet gehoord! Zij hebben mij totaal niet menselijk behandeld.

Zij hebben u niet menselijk behandeld...

Nee, en daarom wilde ik stappen nemen.

Oké. Ik begrijp het.

U zei net dat u zich niet goed gehoord voelde... in hoeverre vond u dat dit onderwerp, dus het probleem waarmee u zit, goed bespreekbaar was.

Je bedoelt vandaag? Toen bij de hoorzitting?

Ja.

Eh... oh ja ik voel me wel opgelucht. Ik heb gezegd wat ik wilde zeggen. Absoluut. Ja, uh ik ben uh... al een... uh tijdje... zag ik erop tegen... van uh... ik heb helemaal geen zin.

Uhu.

Maar uh... nu dat ik ben geweest... ik heb ook gewoon lekker mijn woede en mijn uh... uh... emoties even laten loslopen en het heeft wel een opluchting gegeven... ik... ik... Meer dan dit kan ik niet doen. Ik heb mijn verhaal gedaan ik heb mijn emoties getoond... ik heb laten zien hoe ik erin sta... wat het met mij heeft gedaan... ik heb mijn papieren meegenomen... ja!

Meer kan je niet doen.

Nee, meer kan je niet doen! ik heb, ik heb wat ik tegen die dame net ook heb gezegd... ik heb open kaart gespeeld.

Nu u in deze situatie zit... en u ook geen uitkering heeft... WW-uitkering...en dus nu ook geen mantelzorgforfait... wat bent u nu van plan te doen als u weer een afwijzende beslissing krijgt?

Nou, ik ga dit... uh netjes afwachten... zij heeft mij vandaag de indruk gegeven dat ze er nu wel serieus naar dit gaat kijken. Dat had ik niet eens verwacht. Of dat ook echt is... weet ik niet... durf ik ook niet zo een-twee-drie te zeggen... Ik heb eigenlijk niet zoveel vertrouwen meer in ze. Maar goed het feit dat ze uh... uh... wel goed geluisterd hebben dit keer... hoop ik... naar mij... en uh ik heb alles overhandig...

Wat heeft u overhandigd?

Alle belangrijke papieren over betalingen etc. Ja... en zij heeft mij beloofd dat zij er serieus naar zal gaan kijken... het wordt dus in behandeling genomen. Ja... dat stukje geeft mij weer een beetje hoop... maar tegelijkertijd... ja... is het een beetje dubbel... Maar goed ik ga het afwachten... ik heb geen andere keus...

Ja... Het is nu een kwestie van

Afwachten... Je weet niet wat er hieruit zal komen...

Ja. En stel dat het negatief uitpakt...

Als het negatief uitpakt... dan neem ik nog een keer contact op met Mezzo... om... met hun ook te overleggen wat is nou... wat... wat kunnen we nog?... En dan uh...ja aan de hand daarvan uh... ja... ga ik kijken uh wat de mogelijkheden nog zijn.

Juist.

Maar ... uh ja ... maar aan de andere kant als je nou toch die afwijzing krijgt ... ja uh... ik denk dat ik dan op een gegeven moment gewoon uh... ja ... de wet staat gewoon... uh... hoe noem je dat ... de wet staat gewoon boven...

Uhu... Oké... net had u een hoorzitting bij het UWV. Wat hebben zij u uiteindelijk uitgelegd over het mantelzorgforfait?

Nou wat ik nu heel duidelijk begrijp van het mantelzorgforfait... is dat je gewoon... op het moment dat je daar in aanmerking voor kunt komen, dan moet je wel... WW hebben überhaupt. Dus je moet eerst een WW-uitkering hebben... én dan gaan ze kijken hoeveel jaren je mantelzorgtaken hebt verleend. Als je geen WW hebt... kan je ook geen aanspraak maken op mantelzorgforfait.

Juist.

Dit is mij heel duidelijk nu. Uh... maar... mij is nog steeds niet duidelijk... en daar kon zij mij ook geen antwoord op geven vandaag en misschien dus wel... na dit gesprek... de hoorzitting... wat hieruit gaat komen... is die overeenkomst die je hebt... met je uh... werkgever of in mijn geval met mijn ouders.

Uhu.

Daar kon zij niet concreet over zijn... waarom je afgewezen wordt...

Over welk overeenkomst gaat dit?

Zorgovereenkomst... je werkovereenkomst. Die ik ook had... alleen in de ogen van het UWV... omdat je voor familie werkt... is het toch niet helemaal een overeenkomst in hun ogen... alleen heeft ze mij vandaag... wel laten weten dat ze ernaar zal kijken. En dat ze... dat ze toch uh... uh... na al die dingen dat ik haar ook heb gegeven... al die stukken en mijn verhaal wat ik heb gedaan... uh... toch gaat onderzoeken... waarom het zo is... dat als je voor je ouders werkt het anders is dan wanneer je voor je buurman werkt... want als je voor je buurman werkt... is er wel gewoon een normale overeenkomst.

Dus door de overeenkomst heeft u dus geen recht op uitkering?

Nou het is heel krom... in eerste instantie ging het natuurlijk om de premies...die niet zijn afgedragen... ook daar heb ik haar kunnen bewijzen... dat ik het eerste jaar wel die premies heb afgedragen...maar daarna dus niet... naja... dat is dus niet mijn probleem. Dat is de wet ... die beslist dat. Uh ... Daarnaast heeft zij mij weer verteld... dat ze niet alleen maar kijken naar de premies... want ik vond dat ook al iets zo moois... Eerst was het wel premies later... werd het weer... we kijken niet alleen naar de premies die niet

zijn afgedragen maar óók naar de overeenkomst die je hebt... nou dat is in mijn geval is dat nu zo... nu... wordt er niet zozeer gekeken naar... uh... premies... máár de overeenkomst... is die wel serieus genoeg om een uitkering te kunnen geven aan deze mevrouw?

Wat bedoelt u met serieus genoeg?

Ja! Dat vind ik raar... want er zit dus een verschil in de overeenkomst als ik voor mijn buurman had gezorgd... al zou ik hetzelfde werk doen... Zij kunnen niet bepalen of er echt... GEZAG is...

Waar letten ze dan op als het gaat over de overeenkomst?

Ja, nou dat durf ik dan niet echt te zeggen... want... uh... het gevoel dat ik uh... telefonisch toen met haar kreeg... is een beetje van uh... je hebt voor je ouders gewerkt... dus je zal wel lekker de hele dag uh... lekker met je uh... ouders zitten... boodschappen doen en uh... hé. Dat heb ik haar ook net in der gezicht gezegd vandaag en toen zag je toch aan der dat ze aan mijn emotie ook zag dat het heel veel met mij heeft gedaan. En dat ze dan ook daar haar excuses voor heeft aangeboden. Dat ze mij die indruk heeft... heeft gegeven... en dat ze het niet zo heeft bedoeld... en dat ze serieus zal kijken naar mijn stukken.

Ik zie ook aan u dat u verdrietig bent... of heb ik het mis?

Nee, ik ben ook erg verdrietig... ik probeer het even in te houden voor dit interview... maar ik vind dit verschrikkelijk... het is verschrikkelijk... Ik heb haar ook duidelijk gemaakt... ik heb net als jij en jouw collega... elke dag op werk... je wordt betaald... ik betaal belasting. Wat is het verschil?...

Dus uit wat u mij net heeft verteld... begrijp ik dat het UWV uw ouders niet als een 'werkgever' zien of zij denken dat uw ouders geen gezag hadden op uw werktaken... klopt het wat ik zeg? Zij waren geen gezag houdende.

Ja dat klopt, zo ziet het UWV het. En waarom kon ze mij niet vertellen... want het moet uitgezocht worden.

En ook heeft u verteld dat het UWV ook niet het verschil kan aanduiden van een gezag houdende binnen een familieovereenkomst of een gezag houdende buurman voor wie u taakjes zou verrichten...

Ja... precies...als het je ouders, je kind of je man is... weten ze of er een gezag houdende is... dit moet dan onderzocht worden... zegt ze nu ineens... Nou prima...

Juist...

Ik zie alleen niet uh... ik blijf het raar vinden... maar nogmaals... uh...

En in hoeverre werd er ook meegedacht over deze situatie?

Vandaag?

Ja. Gewoon in het algemeen.

Nou in het algemeen... in het begin had ik al gezegd dat ik heel negatief benaderd werd... vandaag heb ik wel gemerkt dat ze een luisterend oor had... ik was heel erg boos... en uh... heel krot houdend naar haar toe... Dat merkte ze ook gelijk...uh... ik heb nu vandaag wel het gevoel gehad... dat ik wel serieus werd genomen...

Uhu.

Ze heeft geluisterd... denk ik... uh... ze heeft haar excuses aangeboden... en ze heeft mij beloofd dat ze er serieus naar zal gaan kijken...

Dus u voelt zich na deze hoorzitting nu wat beter?

Ik voel mij nu een stuk beter dan voorheen. Ja absoluut.

Oké dat is goed... Nou ik had eigenlijk nog wat vragen over de sollicitatieplicht, maar aangezien u nog niet een uitkering heeft...

Nee ik zit niet in dat traject nog... dus ik kan je niet helpen met die vragen...

Nou dan is dit dan alles wat ik wilde weten. Ik heb u vragen gesteld over het mantelzorgforfait, over uw ervaring met het UWV en over hoe u over mantelzorgforfait geïnformeerd werd...

Ik ga dan nu dit interview beëindigen. Nogmaals bedankt dat u wilde deelnemen aan mijn onderzoek.

Bijlage 3 Interview Respondent IM3

Interview mantelzorger 3

Duur: 41 minuten

Dankuwel dat u wil deelnemen aan mijn onderzoek door middel van dit interview. Ik zal dan nu beginnen.

Ik ben Marines Gonzalez en ik ben 23 jaar. Ik studeer Sociaal Juridisch Dienstverlening bij hogeschool Leiden. En voor mijn laatste mijn laatste studiejaar moet ik een afstudeeronderzoek doen. Mijn opdrachtgever heeft mij gevraagd onderzoek te doen naar hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden over de regelgeving dat voor hen geldt wanneer zij WW aanvragen. Ook onderzoek ik wat de mantelzorgers begrijpen van de voor hen geldende regelgeving. Verder onderzoek ik hoe de mantelzorgers de gesprekken met UWV-medewerkers ervaren. Door middel van dit onderzoek hoop ik tot een oplossing te komen. Alles wat ik nu opneem, zal ik verwijderen nadat ik het heb uitgetypt. Dit interview is anoniem. Uw naam wordt niet genoteerd. Dit interview zal ongeveer 30 tot 45 minuten duren. Ik zal beginnen met wat inleidende vragen. Vervolgens zal ik ingaan op vragen over mantelzorgforfait, ontheffing sollicitatieplicht en uw ervaring met het UWV. Heeft u vragen voordat wij beginnen?

Nee, ik begrijp het.

Dan zal ik beginnen. Wat is momenteel uw beroep?

Uhm... pedagogisch medewerker?

Bent u nog steeds pedagogisch medewerker?

Uh... ja, uhm... ik heb de laatste jaren gewerkt in naschoolse opvang en daarvoor was ik peuterleidster.

Peuterleidster.

Dus alles met kinderen...

En hoelang heeft u dit gedaan?

Uhm... laatste functie... vijf jaar.

Vijf jaar... en hoelang terug heeft u laatst gewerkt in uw functie?

Twee jaar geleden... ja... twee jaar geleden.

Hm... oké. En wanneer begon u met mantelzorgtaken?

Dat is eigenlijk uh... 23 jaar geleden, want na de geboorte van mijn jongste dochter... die uh... was ziek... met vier maanden ziek geworden... ja na ja... toen was het eigenlijk begonnen... en uh... de volgende mantelzorgtaken van mijn man... eh... hebben wij eh... even kijken hoor... eind... 2015 te horen gekregen dat hij ziek was... en daarvoor had hij al jaren dat hij klachten had, maar toen wisten wij niet wat er aan de hand was.

Dus als ik het goed begrijp, bent u 23 jaar terug begonnen met mantelzorgtaken voor uw jongste dochter. Twee jaar terug heeft u te horen gekregen dat uw man ziek was. Wat heeft uw man?

Mijn man heeft dementie.

Dus twee jaar terug heeft u te horen gekregen dat uw man dementie heeft. Oh... ik zie dat het u raakt...

Ja... het is eh... heel gevoelig nog...

Het is nog vers inderdaad. Twee jaar is niet lang terug... en u heeft er nog mee te maken.

Omdat het uhm... het is een vorm die progressief is. Hij gaat heel snel achteruit.

Oh jeetje.

Laten we zeggen twee jaar terug werkte hij nog... dus toen we de diagnose kregen werkte die nog... en nu gaat hij naar dagopvang twee dagen...

Dus twee dagen in de week gaat hij naar een dagopvang... Sinds wanneer?

Sinds januari... om mij te ontlasten eigenlijk... omdat die daarna gewoon uhm... Je moet hem eigenlijk altijd in de gaten houden... want hij doet hele onverwachte dingen...

Hebben jullie samen besloten dat hij naar een opvang moest?

Uhm... Die vorm die hij heeft... hij vindt niet dat er wat met hem aan de hand is... hij kan alleen niet meer op dingen komen van het verleden... en... uh... de betekenis van sommigen woorden...

Uhu...

Dus hij vindt het zelf niet nodig.

Juist... maar... dan ga ik heel even terug naar uw dochter...

Ja...

Dus u begon 23 jaar terug met mantelzorgtaken voor uw dochter... werkte u ook naast het verlenen van mantelzorgtaken voor uw dochter?

Uhm... nee toen was ik thuis...

Dus 23 jaar terug was u thuis...

Tot ik toen nog een kleine dochter had van anderhalf... en ik kon niet blijven werken toen ik zwanger raakte... dus toen was ik thuis.

Juist... en wat hield uw mantelzorgtaken toen in?

Nou... in die tijd... eh naja... mijn dochter had epilepsie... vanaf toen ze vier maanden was... dus ik... het was altijd haar in de gaten houden... et uh... ontwikkelde zich ook niet, dus daar waren we vooral mee bezig... en logopedie en alles voor haar doen... in de gaten houden... want in het slechtste geval had ze drie aanvallen op een dag... dus je moest haar altijd in de gaten houden... en dat is met 's nachts ook van uh... als je wat hoorde was je wakker... want toen dacht je het is een aanval...

Dus u was fulltime bezig met uw dochter...

Fulltime bezig ja... ik had natuurlijk nog een peuter... en uh... naja... en in de periode dat zij zo ziek was, dan was ik gewoon altijd daarmee bezig...

Dus u zei 23 jaar terug werkte u niet... maar vanaf wanneer begon u weer met werken?

Ik ben weer gaan werken... dat is ongeveer hm... uh... een jaar of... echt écht gaan werken... dat is toen ze een jaar of zes was denk ik... want toen ze naar het speciaal onderwijs ging... daarvoor was ik vrijwilliger op de peuterspeelzaal.

Uhu.

Waar zij ook naartoe ging... en mijn andere dochter...

Oh handig...

En toen kwam daar een functie vrij... en toen ben ik daar weer begonnen met werken... en het was goed in te delen... want ik kon werken in de schooltijden dus... op het moment dat zij thuis was... was ik ook thuis...

Mooi... dan was u dus al die tijd ook niet ver van uw dochters...

Ja, het was erg mooi want ze werd ook na haar schooldag met de bus afgezet en toen liepen we soms samen naar huis...

Dus toen u dochter zes jaar was begon u weer met werken... Wanneer besloot u te stoppen met werken?

Uhm... nee... ik werk in de kinderopvang en... er zijn hele grote bezuinigingen geweest... en ik was een leidinggevende op een naschoolse opvang... kleintje weliswaar... maar personeel werd ontslagen... na twee ontslagrondes ben ik op een gegeven moment ook ziek geworden... en toen waren ze heel snel om mij zo snel mogelijk uit dienst te krijgen... dat was voor mij een hele nare periode... van ja... ze moesten zoveel mogelijk mensen kwijt... en eigenlijk iedereen die wat ouder was... die was eruit gewerkt... met een vaststellingsovereenkomst...

Hoelang werkte u daar toen?

Uh... vijf jaar?

Dus u had een vaste aanstelling?

Ja, ik had een vaste aanstelling... ja... eh... die werden in die periode ook allemaal ontslagen... we hebben twee ontslagrondes gehad... en het werd je gewoon een beetje onmogelijk gemaakt... ik heb dagen gehad dat ik soms met 20 kinderen alleen in het gebouw zat... de werkdruk werd vreselijk hoog.

U zei dat u zelf ook ziek werd?

Ja, ik kreeg longontsteking... en daar ben ik echt twee maanden ziek van geweest... en toen wilde ik terug... en toen hoorde je van ja... je mag niet naar je oude plaats... je moet naar een andere vestiging... allemaal dat soort dingen... en toen bleek dat mijn man ook niet in orde was... zakte het allemaal even in.

Wat vervelend voor u.

Ja... en toen ben ik gestopt met werken...

En wanneer was dat precies?

Uh... eind 2015...

Eind 2015... en in dat jaar kreeg u te horen dat uw man dementie heeft.

Ja.

Van de dokter heeft u een diagnose gekregen van dat uw man dementie heeft... vanaf dat moment ging het achteruit met uw... en met hem...

Ja, met hem heel erg.

Wat veranderde er toen allemaal?

Nou we waren dat jaar al bezig... we hadden al jaren... hij had in 2009 een burn-out gehad... Hij had een hele drukke baan... bij een Amerikaanse multinational op de financiële afdeling... Eerst had hij een burn-out... toen werd hij depressief...

Ja...

En op een gegeven moment hadden we zo iets van... er klopt iets niet... maar we wisten niet wat... en toen hebben... waren we bij de dokter geweest... en die zei... mijn dokter zei... het lijkt erop alsof hij dement wordt... Nou dat besprek je met je huisarts... en die zei... NEE dat is HÉÉL anders... en toen kwamen we gezamenlijk... Nou misschien heeft hij ook misschien een vorm van autisme... dus we waren heel druk bezig met dat soort onderzoeken bij de GGD... en toen zeiden ze... we doen voor de zekerheid een hersenfoto... En... bij de neuroloog... en toen kwamen we eigenlijk... met het idee... van weet je... dat is gewoon uitsluiten dat het dat niet is... en toen kwamen we voor de uitslag en toen zei hij van... ja ik heb gewoon slecht nieuws... Er waren gewoon hele grote stukken weg uit zijn hoofd...

Oe! Jeetje!...

En toen hadden we zoiets van... ja... gewoon van nou... ja dan heb je echt dat de grond even wegzakt...

Ja, begrijpelijk... Wat voor een dementie had hij?

Ja ze konden toen nog niet echt zeggen wat het was... Toen hebben ze nog meer onderzoeken gedaan... kwamen ze er nog niet uit... toen zijn we doorgestuurd naar Amsterdam... en daar kwamen ze in mei verleden jaar... de echte diagnose gekomen... FTD...

FTD... Dus pas vorig jaar mei kreeg u een officiële diagnose...

Já, dat komt omdat ze niet goed konden zien welke vorm van dementie hij had... En dat klopt wel, want FTD komt niet zo veel voor...

Wat is FTD precies?

Fronto-temporale dementie... De meeste dementie beginnen achteraan... met het geheugen... en die gaat dan naar voren... en bij FTD gaat het precies andersom... het gedrag veranderd... uh... Emoties veranderen... en... omdat het ook bij hem om de taalkant gaat... heeft hij dat hij bepaalde dingen niet meer weet... als hij praat... heel weinig nog... en dan moet... een paar weken terug lag er sneeuw... en toen zei die... dat

witte wat op de grond ligt... en dan weet hij niet meer wat sneeuw is... of... waar die trein stoppen... i.p.v. station... en dat had hij voorheen af en toe, maar nu is het in iedere gesprek... heeft die van dat soort ...

Oh...

Hij kan de namen niet meer onthouden van de vriendjes van onze dochters... en dat soort dingen... en dat wordt steeds erger... op een gegeven moment valt spraak steeds weg. En hij kan uren bezig zijn met hele onbenullige dingen...

Dus het gaat heel snel achteruit met uw man...

Het gaat heel snel. Dus de verwachting is ook dat hij dit jaar... helemaal in een verpleeghuis terecht komt dit jaar... gewoon omdat het niet meer te hanteren is thuis... omdat het ook eh... er komt ook vreemd gedrag erbij... sommige mensen worden ook agressief...

Dus momenteel is hij nog thuis... en gaat hij twee dagen in de week naar een dagopvang zei u. Wat voor taken heeft u als mantelzorger van uw man?

Nou ik regel alles uh... nog met zijn werk... hij is afgekeurd natuurlijk... naja... uh... alles in huis gewoon uh... en ik hou hem constant in de gaten... hij... uh... doet gewoon niets meer... hij zit gewoon op de bank en doet kan puzzeltjes... of hij leest... hij leest nu alleen nog kinderboeken... en uh... ik hou hem in de gaten... Ik probeer hem steeds voor te zijn... eh kijk ik heb ook een keer gehad... dat ik een rekening moest betalen en dat ik het openende en ik dacht van HUH?? waar is mijn spaargeld... en toen zei hij dat hij het had opgenomen... hij zegt... van ja het gaat niet goed... en we moeten zoveel eigen bijdrage... en zomenteen hebben wij geen geld... en toen had hij alles opgenomen... en ik dacht dat ik alles goed beveiligd had... maar hij is heel slim...

Waarom had hij het geld opgenomen dan?

Hij wilde al het geld zelf bewaren... onder de kussens heeft hij alles verstopt... hij dacht dat we nooit meer op vakantie kunnen gaan... ja... Hij wordt kinderlijk.

En dat komt dus doordat het vanaf de voorkant begint... door de FTD.

Ja, klopt. Maar ja, verder moet ik hem herinneren om schone kleren aan te doen etc.

Dus u heeft veel taken.

Naja je bent er altijd mee bezig... als hij 's nachts opeens het bed uitgaat... dan ga je altijd denken... van wat gaat hij nu doen?? Hij kan in principe ook de voordeur opeens open gaan zetten.

Oh dat zou eng zijn... Maar zelf heeft hij verder dus niet door dat er wat met hem aan de hand is.

Klopt.

En uh... uhm... dus twee jaar terug bent u gestopt met werken. Ze hadden u ontslagen toch? Heb ik het goed begrepen?

Nou ja... het was met een vaststellingsovereenkomst...

Dus bij wederzijds goedvinden.

En heeft u uiteindelijk contact gehad met het UWV?

Naja... in het begin krijg je iemand toegewezen... tenminste bij ons...

Ja.

Ik heb een cursus gevolgd van hoe je moet solliciteren en dat soort dingen... en uh... ik had een tijdje een persoonlijk begeleider... en die was... heel aardig en uh... meelevend... die vond het allemaal heel erg... en in het begin ging het allemaal nog wel... verleden jaar toen het echt niet meer ging... toen zei ze van naja... moet je eigenlijk in een langdurige afdeling... zeg ze van ja... ik doe je nu nog niet in de langdurige afdeling... ik hou je nog even bij me...

Uhu.

Want dan kan ik nog wat meer voor je regelen. En toen op een gegeven moment zei ze van ... als je het niet meer redt... dan kan je ontheffing vragen.

Dus pas later werd het aangegeven.

Ja, klopt.

Goed. Vanaf wanneer begon u contact te hebben met het UWV?

Nou ja. Uh... even kijken... ik ben in december gestopt met werken en 1 januari ben... was ik werkloos en toen had ik in mei geloof ik die cursus gehad.

Heeft u toen ook uitkering gehad?

Ja... ik heb uitkering...

Oh u heeft nog steeds uitkering. WW-uitkering. En omdat u dus uitkering heeft... moet u voldoen aan de sollicitatieplicht.

Ja, ik moet 4 keer per maand solliciteren...

Oké, vier keer per maand...

En dat ik die halfjaar vrijstelling had... hoefde ik niet te solliciteren...

Hoe heeft u dit allemaal geregeld? Hoe kwam u aan ontheffing sollicitatieplicht?

Nou eigenlijk had ik haar gemaild... want ik hield haar op de hoogte van de gezondheid van mijn man... en uh... ja toen had ik dat doorgegeven en toen zei ze van ja... ik snap wel dat je moeilijk zit... en als je uh... time-out zou willen hebben dan kan dat... En toen had ik zo van ... Nou ja, graag!...

Oh dus zij heeft het zelf aangeboden...

Ze heeft het aangeboden ja.

Wat werd u verder over de ontheffing sollicitatieplicht geïnformeerd?

Nou alleen dat van toen aan de telefoon... en... na een half jaar... was het zoiets van... ja je moet nu gaan beslissen want langer kan het niet duren...

Dus u had een half jaar ontheffing gehad van uw plicht... Wanneer kreeg u nadat u gestopt was met uw baan ontheffing van de sollicitatieplicht?

Een jaar nadat ik niet meer werkte...

En binnen dat jaar heeft niemand van het UWV u iets verteld over ontheffing sollicitatieplicht?

Nee, eigenlijk niet... want ze wisten... naja ze wisten wel over mijn situatie... want mijn man werkte in het begin ook toen nog steeds...

Uw man werkte nog... Dus begin 2015 kreeg hij zijn diagnose... en toen nog steeds werkte hij... wanneer stopte hij met werken?

Eind 2015.

Aha... en in dat jaar heeft u elke maand gesolliciteerd...

Ja, klopt.

Wat heeft u gezegd tegen het UWV om uiteindelijk toch ontheffing te krijgen?...

Naja enige wat ik hoefde te doen was, uitleggen wat er met mijn man aan de hand was...

Oké, en waarom heeft u het niet eerder gedaan?

Naja... er was daar geen reden voor... der was eerst sprake van... ik heb een slechte knie... en er was toen sprake van uh... dat ik eerst een nieuwe knie zou krijgen... maar daar wachtte ik mee... Dus toen had ze iets van je kan niet in het ziekenhuis gaan solliciteren als je in het ziekenhuis komt te liggen... dus... daarvoor had ik met haar contact... en ja toen bleek dat mijn man ziek was... en toen zei ik naja... ik ga sowieso niet aan mijn knie laten helpen... want ik kan niet een paar weken in het ziekenhuis gaan liggen...

Aha... oké...

Verleden jaar in mijn dochter ook op haarzelf gaan wonen.

Uw jongste dochter...

Ja. Bij een stichting... uh... voor mensen met een verstandelijke beperking...

Oké... dus zij woont nu ook niet meer thuis... Ik wil heel even teruggaan naar uw mantelzorgtaken... Werd u betaald toen u mantelzorgtaken verrichtte?

Nee... mijn dochter heeft wel altijd pgb gehad... maar daar hebben wij zelf nooit geld uit ontvangen...

Oh oké dus u werd niet vanuit pgb betaald.

Nee, want dat wilde ik niet... het is mijn dochter... en ik heb daar wel echt discussies over gehad...

Wie hebben er discussies over gehad?

Uh... nou mijn oudste dochter en ik... want zij vertelde mij dat zij meiden kent die ook vanuit pgb werden betaald om op te passen voor hun gehandicapte broertje of zusje... ik zeg naja... zo werkt het niets want, dus ik gewoon ons probleem... en daar moet je niet voor worden betaald... je past gewoon op voor je zusje omdat het je zusje is... en niet omdat je ervoor betaald wordt. Ik vind het misbruik.

U vindt het misbruik om betaald te worden voor het werk was u voor uw familie doet.

Ja. In haar geval wel... er zijn ook andere gevallen waar je geen kant op kan... dat je... naja in haar geval... ze ging gewoon naar school. We gebruikte het pgb alleen voor om uh... zaterdag opvang... oppas te regelen... dat soort dingen. Ook krijg ik niets van mijn man.

Oké... ook niet van uw man. Duidelijk. En dan weer verder naar het contact met het UWV... U zei net dat u de gesprekken met de mevrouw van het UWV heel meegaand vond...

Maar ja... ze had op een gegeven moment had ze ook zoiets van... meer kan ik je niet helpen... want zo zijn de regels... een half jaar en daarna moet je weer solliciteren...

Oh zo... En wat werd u verteld over de verlenging die je zou kunnen krijgen voor ontheffing van de sollicitatieplicht?

Niets! Ik wist hier niets van. Nee... ik. Na die zes maanden zeiden ze dat ik naar de langdurige werkloosheid afdeling moest gaan... en ja... ze zei... eigenlijk... dat was het enigste nadeel wat ze zei... mensen die werken die moeten ook hun zaken geregeld hebben binnen een bepaalde tijd en dat moet jij ook.

Dus na zes maanden zei ze dat u weer moest gaan solliciteren en verder heeft ze het niet gehad over een eventuele verlenging. En hoe is de situatie nu met uw man vergeleken met toen u ontheffing had?

Naja... hij gaat achteruit... en uh... naja als je dementie hebt... krijg je een casemanager he... en uh... de casemanager heeft gezegd... dat als jij er niet meer bent... dus als ik door ziekte uitval... dan moet ik heb gedwongen laten opnemen...

Dus als u ziek zou worden... of het niet meer aan zou kunnen... zal hij worden opgenomen...

Eigenlijk zit ik constant in dubio van moet ik mij dan gaan ziekmelden, maar dan zie ik op tegen de berg papieren die er weer bij komt...

Maar u zei net dus dat de situatie is verergerd. Ook zei u dat het een progressieve ziekte is... dus het gaat er hard aan toe.

Ja, klopt... je moet hem altijd in de gaten houden...

Heeft u nu meer mantelzorgtaken dan voorheen?

Ja, zeker.

In hoeverre zijn uw taken meer geworden?

Het is verdubbeld. Ik kan weinig slapen... ik moet heel licht slapen zodat ik nog controle kan hebben over hem.

Heeft u het UWV hierover op de hoogte gesteld?

Nee, eigenlijk niet meer. Zij wisten het... ze kennen mijn situatie... maar ze zeiden na die zes maanden eigenlijk dat ik er in mijn eentje ervoor sta.

Hm... dus er wordt geen rekening gehouden met de progressieve situatie.

Nee. Als je eenmaal in die afdeling zit van langdurig werkloos... dan spreek je nooit meer iemand...

Dus nu u in de afdeling van langdurig werkloos zit... heeft u geen contact meer gehad met het UWV.

Nee... ik heb geen contactpersoon meer.

Wat vindt u hiervan?

Ja... uh... ja... uh... het blijft heel erg dubbel... want ik zou dolgraag weer willen werken... want ik mis mijn werk... ik zie geen mens meer soms... aan de andere kant denk ik soms... ik zou het niet weten hoe ik het zou moeten combineren... Kijk over een paar weken is er een lotgenoten dag... maar ik kan er niet heen omdat ik geen oppas heb voor mijn man... als ik en vaste dag ergens zou kunnen werken... bijvoorbeeld dan zou het op een maandag of op de woensdag kunnen... maar of het verstandig is... want nu regel ik alle dingen op maandag en woensdag...

Aha... dus het liefst zou u weer willen werken.

Naja ik moet ook door tot mijn 67e en een acht maanden... en op een gegeven moment mis je je sociale contacten... en... mijn man heeft een uitkering... maar mocht er wat met hem gebeuren... ik heb altijd om mijn dochter heen gewerkt... maar ik heb niet echt pensioen opgebouwd...

Oh heeft u geen pensioen opgebouwd...

Nee, niet of eigenlijk heel weinig.

Dus momenteel leeft u van uw WW en de uitkering van uw man.

Dus mocht er wat met hem gebeuren... dan val ik in een gat...

Omdat u dus geen pensioen heeft opgebouwd. En stel dat uw WW stopt dit jaar... wat bent u dan van plan?

Naja... halen we de broekjes een beetje aan... dus... we zijn nu al bezig met bepaalde dingen van wat ik denk... ja gewoon... ik weet dat we met wat minder moeten gaan... kijk inmiddels zijn mijn twee dochters het huis uit... studerende kinderen zijn ook duur...

Ja, studeren is duur hihi.

Ja, ik kijk overal na van wat kost het, wat levert het op en kan het minder...

Ja.

En ja je komt ook met allerlei instanties in aanmerking en die zeggen ook... hou er rekening mee dat je misschien je huis zal moeten verkopen... want ja in de zorg heb je ook eigen bijdragen... want als je in een verpleeghuis gaat... wordt het wel vergoed... en twee jaar terug... werkte wij allebei nog... ik had een goeie baan en mijn man had een goeie baan... dus die eigen bijdrages... kunnen oplopen tot 400 euro per maand... dus als dan ook je WW-uitkering wegvalt... ja... maar ik heb zoiets van... dat is pas over een half jaar...

Het is wel altijd goed om vooruit te denken... zodat je een soort van vangnet regelt... maar... uh... wat vond u zelf van de ontheffing?

Ik was heel erg blij dat die druk weg was... want je had constant zoiets van oh ja ik moet ook nog solliciteren.

Uhu...

En dan waren er mensen in mijn omgeving die zeiden van... Meid maak je er niet zo druk over... geef mij maar op als een uh... hoe heet dat zo een gesprek?

Een netwerkgesprek? Oriëntatie gesprek?

Ja, een netwerkgesprek... Naja... ik ga toch niet liegen... Je probeert ook je kinderen op te voeden door eerlijk te zijn...

U wilt een voorbeeld zijn voor uw kinderen.

Ja, je gaat toch niet solliciteren op iets... in de hoop dat je niet aangenomen wordt... maar eigenlijk wordt je nu wel gedwongen om zo te doen... Kijk ik wil nu niet een baan omdat ik het niet kan combineren...

Samen met uw mantelzorgtaken...

Nee.

En hoe gaat het met uzelf? Hoe voel je je?

... Het gaat niet altijd...

Wacht ik pak wel een tissue.

... Dankje... naja... verleden jaar was ook mijn moeder overleden... en dat vind ik ook heel erg...

Aw wat vervelend voor u... U heeft echt hele zware jaren achter de rug... U bent een sterke vrouw... U heeft voor uw dochter gezorgd... en voor uw man nu... en dit alles terwijl u zelf nog rouwt om uw moeder...

Ja... ik kan niets anders nu... ik moet er voor hen zijn. Want, als ik stop... moet hij de verzorging tehuis in... en dat wil ik niet... en dat is het moeilijke van deze situatie...

Uhu...

Ja, en weet te... als iemand overlijdt... dan zit je in een rouwproces... maar bij mijn man... mijn man hij is ook soort van dood... maar hij leeft nog... hij is totaal mijn man niet meer... Hij ziet er nog hetzelfde uit... hij doet nog hetzelfde in sommige dingen... alleen ja heel dan heb je veel afwijkend gedrag... en emotionele gedeelte... het is geen vader meer voor zijn kinderen...

Hij is dus heel erg veranderd...

Ja, het wordt mij echt een beetje te veel... Hij weet niet eens meer hoe je dingen moet koken... hij kan echt niets meer...

Heel lastig...

Nou ... dankuwel voor al uw informatie. U heeft mij verteld wanneer u begon met uw mantelzorgtaken... ook heeft u mij verteld hoe u contact kreeg met het UWV... hoe uw contact met het UWV verliep en hoe u geïnformeerd werd over de ontheffing sollicitatieplicht en eventuele verlening hiervan. U heeft mij verteld dat u niet vanuit pgb werd betaald dus... u heeft geen mantelzorgforfait... Verder heeft u mij verteld wat uw mantelzorgtaken zijn... en hoe de situatie thuis verloopt... Ik wil het interview beëindigen... ik zie dat het namelijk nu een beetje te zwaar wordt voor u, klopt dat?

Ja, eigenlijk wel...

Oké, dat is niet erg... ik ben dankbaar voor uw deelname aan mijn onderzoek... met de informatie wat ik nu heb, kan ik wel wat mee. Heeft u nog vragen?

Nee.

Dan is het interview afgerond.

Succes hiermee. Ik hoop je genoeg te hebben geholpen...

Bedankt.

Bijlage 4 Interview Respondent IMMEZZO1

Interview medewerker Mezzo 1

Duur: 56 minuten

Haha... oké dan zullen we nu beginnen. Ik ben Marines Gonzalez. Ik studeer Sociaal Juridisch Dienstverlening bij hogeschool Leiden. Ik ben bezig met mijn laatste schoolopdracht, namelijk mijn afstudeeropdracht. Mijn opdrachtgever, Mezzo, heeft mij gevraagd onderzoek te doen naar hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden over de regelgeving dat voor hen geldt wanneer zij een WW-uitkering aanvragen. Ik onderzoek wat de mantelzorgers begrijpen van de voor hen geldende regelgeving. Volgens Mezzo blijkt uit gesprekken die zij hebben gevoerd met hun cliënten, dat mantelzorgers niet altijd kennis hebben over de voor hen geldende regelgeving. Ik had u al kort uitgelegd wat we gaan doen. Ik zal u wat vragen stellen over de informatievoorziening die er is voor de mantelzorgers. Eh... Ook wil ik nog wat vragen stellen over de cliënten en hoe zij de gesprekken met medewerkers van het UWV hebben ervaren. Dit interview zal ongeveer 45 minuten tot een uur duren. Het ligt eigenlijk aan hoe snel we door de vragen heen gaan. Ik hoop dat ik door middel van mijn onderzoek... tot een oplossing te komen. Oh ja! Belangrijk. Dit interview is anoniem. Ik zal uw naam niet gebruiken en de opname zal worden verwijderd. Nou... heeft u zelf nog wat vragen?

Nou, haha nee. Eh... het is duidelijk... het is duidelijk wat je wil onderzoek... haha ja.

Haha. Oké, dan zal ik beginnen. Simpele vraag... wat is uw beroep?

Haha, nou eh... mijn beroep eh... ik ben eh... Mijn opleiding is Sociaal Juridische Dienstverlening. Eh... het is een hbo-opleiding wat ik hier in Utrecht heb gedaan... En eh... mijn functie hier bij Mezzo... is eh... Ik heet tegenwoordig 'Juridisch adviseur', omdat het woord sociaal juridisch... dat eh... roept soms verwarring op... vooral omdat mensen het soms associëren met sociale dienst. Dus we hebben dat op een gegeven moment veranderd in de afdeling 'Juridisch Advies'.

Aha... juridisch advies dus.

Ja.

Dus u heeft Sociaal Juridische Dienstverlening gestudeerd. Hihi net als ik... En u werkt hier bij Mezzo als juridisch adviseur, omdat het woord sociaal juridisch verwarring oproept. Haha.

Haha. Ja klopt. Ja... Zo erg vind ik het niet echt... het gaat er vooral om dat het juridisch is... dat moet duidelijk zijn.

Aha zo. En wat houdt uw functietaken in?

Eh... het is ook trouwens ook leuk om te vertellen dat de afdeling juridisch advies... is dus eigenlijk... met name de backoffice van de mantelzorglijn bij Mezzo. De mantelzorglijn is een advieslijn voor iedereen die eh... ja... met name voor mantelzorgers zelf, maar ook voor andere die met mantelzorg te maken hebben... of wanneer zij er meer over willen weten. En vragen die erg sterk juridisch getint zijn... en die erg meer uitzoek werk nodig hebben... die komen dan bij mij terecht.

Mmm.

Eh... en ook vragen waarbij praktische ondersteuning nodig is... Dus ik maak ook brieven en bezwaarschriften namens mantelzorgers... en eh... dus dat komt op mijn afdeling terecht. Als mensen echt praktische ondersteuning nodig hebben, moeten de mensen ook echt lid zijn van Mezzo om daar gebruik van te kunnen maken. Voor advies hoeft je op zich nog geen lid te zijn.

Dus als ik nu zou bellen om advies te vragen, ik ben namelijk geen lid, dan wordt mijn vraag gewoon beantwoord.

Ja, voor advies kan je wel terecht... maar als er meer eh... als er bijvoorbeeld een brief geschreven moet worden... wat ik ook bij die verzoekschriften doe bij de ontheffing van de sollicitatieplicht... dan moeten mensen wel lid zijn. Dat is dan 23 euro per jaar... dat is voor de meeste mensen wel te overzien.

Ja. Dus wat ik nu begrijp is... dat wanneer mensen komen met vragen die echt goed onderzocht moeten worden... de mantelzorglijn deze zaken doorschuiven naar uw afdeling. Verder stelt u brieven op voor cliënten. De mantelzorgers.

Ja, naar aanleiding van vragen van de mantelzorgers... doe ik soms onderzoek... of schrijf ik bezwaarschriften...

En verder geeft u ook juridisch advies...

Ja... aan de mantelzorgers geef ik juridisch advies... en eh ik probeer ook intern eh... de mantelzorglijn ja... eh op deskundigheid te bevorderen... zodat de mantelzorglijn ook zoveel mogelijk vragen zelf zouden kunnen beantwoorden. En ik zit trouwens ook in een PA-team heet dat... Public Affaires team van Mezzo. Eh... wat ook belangrijk is hierbij is... dat is eh... eh... overleggen bij signalen worden besproken. Dus als wij merken dat het UWV heel vaak... of andere organisaties op bepaalde manier reageren... dan proberen wij hier bij Mezzo... eh... een lobby op te zetten als dat kan. Of wat meer publiciteit daaraan te geven.

Wat is public affaires precies?

Het is een interne groep hier bij Mezzo. Tijdens een overleg nemen we casussen mee als signalen... en vervolgens probeer je daarmee... de belangen te behartigen van de grote groep eigenlijk... dus ja... dat is een belangrijke rol van Mezzo. Als belangenbehartiger.

Hoelang werkt u in deze functie?

Eh... ik ben ehm... hier begonnen... toen begon ik ook met mijn opleiding SJD. Dat was in 2003 en in 2007 had ik mijn diploma. Eerder werkte ik bij de mantelzorglijn en daarna als sociaal juridisch dienstverlener...

Haha met andere woorden als juridisch adviseur. U werkt hier dus al 14 jaar.

Ja. Haha lang he. Maar het is heel leuk.

U heeft best wel een hele brede takenpakket. Zo... juridisch advies... brieven schrijven... bezwaarschriften... PA-team.

Nee, klopt... en het is ook eh... zorgen dat de informatie goed op de website staat. Eh... zoals de regels. Hè, met SJD heb je veel te maken met regels die heel vaak kunnen veranderen... en er is de laatste tijd heel veel veranderd eh... op het gebied van zorg.

Wat is er dan veranderd?

Eh... Ja de hele transitie... dat dan... eh de overgang van de AWBZ naar verschillende wetten.

Uhu.

Eh... dan heb je de WMO en de Zorgverzekeringswet. En de wet langdurige zorg. Dat hele traject dat zich afgelopen jaren heeft plaatst gevonden... dat heeft gewoon heel veel vragen opgeleverd... bij mensen die... eh... niet of niet meer weten waar ze terecht moeten voor zorg en ook... loketten die naar mekaar verwijzen... dus dat heeft heel veel vragen en onduidelijkheid opgeleverd voor mensen.

Ja, en u bent er voor ze hé.

Haha! Ja precies. Ja... já. En dat doet de mantelzorglijn ook.

Dat is heel goed. Hoe komen mantelzorgers eigenlijk in contact met jullie?

Ja... dat is een goeie... want eh... als je zo om je heen vraagt... en je zegt dat je bij Mezzo werkt... dan zegt het bijna niemand wat. Dus we proberen hier bij Mezzo zoveel mogelijk naamsbekendheid te krijgen... zodat mantelzorgers ons weten te vinden. En eh... we hebben als organisatie zijn we een vereniging... we hebben dus leden. Dat eh... kunnen dus de mantelzorgers zijn, maar we hebben ook organisatieleden... en dat zijn eh... vooral de steunpunten mantelzorg... en dat zijn de regionale eh... plekken waar mantelzorgers terecht kunnen.

En die leden zullen dan mantelzorgers wanneer nodig doorverwijzen naar mezzo...

Ja! Precies, want zij kennen ons dan. Zo komen ze dan ook vaak bij ons terecht.

Ik heb zelf ook op jullie website gekeken en zag dat jullie dus een landelijke organisatie zijn...

Ja, een overkoepelende... ja

En per regio zijn er steunpunten die dus leden zijn van jullie. Deze leden zullen dan wanneer zij er zelf niet uitkomen... hun mantelzorgers verwijzen naar jullie. Begrijp ik het goed?

Ja. Precies. Ja, ja. Die verwijzen dan naar ons toe. Die maken duidelijk dat er een mantelzorglijn is. Je hebt verschillende soorten steunpunten. De grotere die zullen dan vaak zelf helpen bij bezwaarschriften, maar de kleinere verwijzen dan vaak naar ons door.

Ah zo. Duidelijk. Wanneer de mantelzorgers doorverwezen worden naar Mezzo... zodat zij hulp kunnen vragen... Waar begint dan het traject?

In principe komen alle vragen dus binnen via de mantelzorglijn. Dat is gewoon een landelijke eh... algemeen nummer. Een 0900 nummer. Daar beginnen de meeste vragen... en ja zoals ik net zei, proberen zij bij de mantelzorglijn zoveel mogelijk vragen zelf te beantwoorden. Lukt het niet? Dan komt het bij mij terecht.

Duidelijk. Nou... voor mijn onderzoek wil ik dus onderzoeken waarom er mantelzorgers zijn die niet zo goed geïnformeerd worden over de voor hen geldende regels. Waar gaat het mis? Volgens Mezzo blijkt uit gesprekken dat de mantelzorgers helemaal niet eens weten over ontheffing sollicitatieplicht of over ontheffing sollicitatieplicht. Hoe worden de mantelzorgers vanuit Mezzo over deze regelingen geïnformeerd?

Eh... ja misschien mocht het... Eh, een dingetje der over zeggen, want het is nou natuurlijk zo dat juist de mensen bij ons komen die erover niet weten. Ik weet niet precies hoeveel mensen wel goed door het UWV worden eh... ja voorgelicht. Wij horen natuurlijk juist verhalen van mensen die niet goed eh... uitleg hebben gehad. Die mensen komen bij ons te terecht.

Die komen niet.

Já, of mensen die slechte ervaringen hebben gehad met het UWV. Dus eh... ja. Je hebt altijd een beetje een vertekend beeld misschien van de grote groep zeg maar. Het kan best zo zijn dat er UWV's zijn die mantelzorgers wel hele goeie informatie geven. Maar ja met die mantelzorgers hebben we dan niet echt mee te maken. Dus ze komen vooral bij ons als ze inderdaad eh... soms iets... Iets hebben gehoord van... Ik heb gehoord dat je soms ontheffing kan krijgen... maar ik weet helemaal niet hoe, hoe dat zit... en wat voor regeling dat is.

Uhu.

En dan hebben ze het ook niet bij het UWV te horen gekregen. Wij hebben op onze site ook informatie staan. De mantelzorgers die contact met ons opnemen hebben dat wat op de website gelezen en willen dan wat meer geïnformeerd worden. Eh... Dus dan proberen wij via de site al genoeg informatie te geven... met name via de mantelzorglijn. Wij proberen telefonisch zo duidelijk mogelijk uit te leggen. En wanneer mensen er echt gebruik van willen maken, dus van die regelingen, dan komen ze bij mij terecht. Dus wanneer er brieven en aanvragen etc. moet worden gemaakt. Mantelzorgers die mijn collega's of ik hebben geholpen in het verleden nemen ook contact met ons op wanneer zij vinden dat ze door het UWV niet goed geholpen zijn. Ook wanneer zij, hen iets ten onrechte is afgewezen.

Dus wanneer het UWV een aanvraag van de mantelzorgers afwijzen.

Ja.

Oké, dus als ik het goed begrijp hebben jullie al heel wat informatie op de website van Mezzo staan om de mantelzorgers te helpen.

Ja, en wij hebben ook voor het eerst een financieel zakboekje uitgegeven. Hierin staat... het een en ander in over de regelingen.

Goed. Dus jullie hebben verschillende dingen gedaan om mantelzorgers te helpen.

Ja, we verwijzen soms ook wel naar de website van het UWV. Daar staan wel wat dingen op... maar het is heel lastig vinden allemaal. Je moet echt heel vaak klikken, voordat je bent waar je moet zijn. En als je zelf niet weet, dat het überhaupt bestaat... het hele woord mantelzorgforfait... dat... kennen heel veel mensen natuurlijk niet. Daar ga je dan ook niet direct op zoek. Want je kunt natuurlijk wel die zoekfunctie gebruiken, maar als je niet eens weet dat die regeling bestaat... dan ja... dan vind je het niet.

Nou ben ik zelf op de website van het UWV gegaan. Ik deed even alsof ik zelf mantelzorger ben. Dus ik klikte op WW-uitkering aanvragen. Ik kwam toen op werk.nl uit en kon via mijn DigiD inloggen. Ik moest alleen bepaalde zaken controleren en desnoods aanvullen, maar nergens zag ik iets staan over mantelzorgers. Iets... een linkje bijvoorbeeld zodat je doorgestuurd wordt naar een ander pagina.

Ja, kijk ik zal je eens laten zien hoe vaak je moet gaan klikken om te komen bij de informatie over mantelzorgers.

Oké.

Oké... Werkloos... dan moet je helemaal naar onder klikken... dan ben je al twee klikken verder bij achtergrondinformatie... dan over de duur... En daar staat dan iets over je totale arbeidsverleden... Nog een aantal klikken verder... en dan kom je bij mantelzorgforfait uit. Ja, en dan heb je een heel, heel summier... staat er wat informatie.

Oh ja klopt.

Ja... dat. Naja dat is echt vaag allemaal...

U zei net dat u soms doorverwijst naar de website van het UWV zodat de mantelzorgers informatie op te zoeken. Wat vindt u van de informatie op de website van het UWV?

Naja... heel vaag en onduidelijk. Kijk je kan wel een en al vinden maar het is toch niet helemaal duidelijk. Dat zeg ik dan ook wel eerlijk tegen de klanten. Dat ze een beetje moeten zoeken. Desnoods stuur ik maar een directe link.

Aha zo.

Maar goed over mantelzorgforfait is er nog heel veel onduidelijkheid. Dus... wij weten soms ook niet precies wat je dan kan vertellen zeg maar...

Wat is er dan onduidelijk?

Nou ja... wat we ook eens een keer eerder hebben gehad... wanneer kom je er nou voor in aanmerking? Eh... eh... ja. We hadden al wel een beetje bedacht dat het pas zou kunnen als je recht zou hebben op een uitkering... hè... dan kan het als aanvulling... Maar goed dat staat hier niet duidelijk beschreven. En er staat bijvoorbeeld... even kijk... U moet aantonen dat u betaald werd uit het persoonsgebonden budget. Nou vervolgens krijgen mensen te horen van... ja maar u was... bent betaald uit de familieovereenkomst, dus u komt niet in aanmerking voor mantelzorgforfait. En ja... iemand van het UWV zegt dat en dan neem je het vaak gelijk aan. Maar dat is niet de juiste uitleg... Het gaat er namelijk om... dat je uit een PGB betaald bent.

Zoals op de website staat.

Ja, want je hebt veel medewerkers van het UWV... die heel tegenstrijdig omgaan met hun uiteindelijke beslissingen.

Dus je komt in aanmerking voor mantelzorgforfait wanneer je als mantelzorger betaald werd vanuit een PGB. Maar toch zijn er zaken waarin men voldoet aan die criteria... en dan toen afgewezen worden op hun aanvraag. Hoe bepalen de medewerkers van het UWV... dat de mantelzorgers te maken hadden met een familieovereenkomst?

Nou ja... dat kun je wel aantonen... want als je een PGB... als je voor iemand gaat zorgen... moet je contracten gaan opstellen. Tussen de zorgverlener en de zorgvrager. En dan moet je kiezen... er zijn verschillende soorten contracten... Je hebt familieovereenkomst... of met een freelancer... of een eh... gewone arbeidsovereenkomst. Dus... dat zijn dingen die je kan aantonen. Dit kan je laten zien... zo van... deze overeenkomst hebben wij gebruikt.

Dus het is eigenlijk heel belangrijk voor een mantelzorger om voordat ze beginnen met hun mantelzorgtaken... duidelijke contracten op te stellen. Want ... moet je dan sowieso contracten opstellen?

Ja! dat moet sowieso.

Dan is het dus het beste om een arbeidsovereenkomst contract op te stellen... dat is dan heel duidelijk. Je hebt te maken met twee partijen... waarbij de ene dienst verricht voor de werkgever... en de werkgever betaald de werknemer. Er is dan ook sprake van gezag.

Ja, precies... maar goed... heel duidelijk allemaal, maar als het gaat om je familielid... ga je heel snel kiezen voor een familieovereenkomst. En dan zegt het UWV dat men niet in aanmerking komt. Het lijkt erop alsof zij een criteria hanteren wat niet online te vinden is. Zij moeten gewoon duidelijke punten aangeven... van... je moet zoveel uren hebben gewerkt... je moet in bezit zijn van dit contract... en je moet vanuit pgb betaald zijn geweest.

Oké... dus ze vullen de regels aan.

Ja... en verschillende UWV's gaan er anders mee om.

Ze zitten dus niet op een lijn.

Nee.

Volgens mij heeft dat met hun discretionaire ruimte te maken. Ik zal dat vragen tijdens mijn interview met het UWV.

En dat geldt bij ontheffing... ik zat net ook nog wat oude zaken te lezen. Bij een iemand was ontheffing van de sollicitatieplicht... op grond van mantelzorgtaken... en eh... naja... toen werd er dan gezegd van naja kan niet...

Dus het werd afgewezen. Begrijp ik het goed?

Ja, vervolgens kwam die bij ons... en toen zei ik van nou ja... dat kan wel. Er bestaat gewoon een regeling. Dat besluit ontheffing 2016. Dus deze mantelzorger was toen met deze informatie naar het UWV gegaan... van kijk dit is het besluit... en ik doe hier beroep op. Oh. Oh... oké... ik wist niet dat het bestond... zegt een UWV-medewerker. Het bestond al een half jaar. En vervolgens kreeg de mantelzorger toch ontheffing.

Oh... ja. Dus de mantelzorgers moeten er echt achteraan gaan. Als zij niets doen... krijgen ze dus niet de regelingen waar zij in aanmerking voor komen.

Ja... heel slecht dat die medewerker niet eens op de hoogte was van de juridische mogelijkheid.

Daarom is het dus heel belangrijk om de mantelzorgers goed hierover te informeren.

Maar ook binnen het UWV. Voordat zoiets weer voorkomt. Weet je, een mantelzorger gaat ervan uit van de professionaliteit van de medewerkers van het UWV. Dat lijkt mij ook wel logisch. Van... als die medewerker het zegt... dan zal het wel kloppen. Maar het... eh... lijkt niet altijd het geval te zijn.

Ik ga even snel terug naar het mantelzorgforfait. Dus om in aanmerking te kunnen komen voor mantelzorgforfait... moet je dus vanuit PGB betaald zijn geweest en een arbeidscontract.

Naja... er staat niet dat je een arbeidscontract nodig hebt, maar het is wel makkelijker voor de mantelzorgers. Zij hoeven dan niet te bewijzen dat er wel degelijk gezag is. Ook moeten ze een arbeidsverleden hebben. Mantelzorgforfait is dus een aanvullen op je

WW-uitkering. Dat staat ook nergens op het UWV-website. En trouwens... op de website van het UWV staat dat je het 'bijvoorbeeld' met een contract moet aantonen. Dus nog steeds niet duidelijk. Om welk contract gaat het? En 'bijvoorbeeld'... betekent dat dat je ook zonder contract in aanmerking zou kunnen komen?

Wat moet er volgens u veranderen op de website van het UWV?

Nou het moet duidelijker zijn. Duidelijke criteria, van dat er een overeenkomst moet zijn... dat je al WW opgebouwd moet hebben omdat het als een aanvulling zal gaan geld. Eh... ja... ze moeten ook duidelijk zeggen om welke overeenkomst zij het hebben. Arbeidscontract? Familieovereenkomst? Ja... dus dat... ik vind dat de criteria gewoon veel duidelijker moet zijn. Misschien moet het UWV brochures sturen naar mantelzorgers zodat zij voorbereid zijn.

Juist. Dus duidelijker. Ik zie trouwens ook niet dat er gemeld wordt dat de mantelzorgers het UWV kan bellen wanneer zij toch met wat vragen zitten omtrent mantelzorgforfait of ontheffing sollicitatieplicht. Is het geen idee om dat erbij te plaatsen.

Ja... dat is zeker een goed idee! Het is allemaal echt veel te algemeen.

Veel te algemeen. Haha ik merk ook echt dat u echt de mantelzorgers wil helpen. Je praat echt met passie. Je wilt dat het allemaal veranderd en duidelijker wordt voor de mantelzorgers.

Ja... natuurlijk. Weet je. Als je nog nooit mantelzorger bent geweest en je weet niets over mantelzorgforfait... dan kan je er ook niet naar gaan zoeken. Of überhaupt vragen stellen erover.

Inderdaad. U zei ook dan het handig zou zijn als er een brochure zal worden gemaakt. Ik wil dit ook trouwens doen als eindproduct voor dit onderzoek.

Heel handig. Super!

Verder zei u dat het handig zou zijn om de website te wijzigen.

Ja... misschien al vanaf de homepage... een knopje voor de mantelzorgers.

Ah zo. Dat is een goed idee. Nou dan hebben we het gehad over het mantelzorgforfait. Dan even over de ontheffing sollicitatieplicht. Hoe komen de mantelzorgers in aanmerking met ontheffing sollicitatieplicht.

Naja... dat kan eventueel via onze website. Even kijken hoe duidelijk dat is via de website van het UWV. Er staat dan wel... geen vrijwilligerswerk doen... nou... tot nu toe vind ik de hele term mantelzorg nog niet...

Wat doet u nu?

Ik doe alsof ik een mantelzorger ben die dus een uitkering heeft en ontheffing van mijn sollicitatieplicht wil krijgen. Nou ik ga dan zoeken bij mijn plichten... nou ik zie wel vrijwilligers werk. En dat je het moet doorgeven etc... Ik zie nog helemaal niets over mantelzorg...

Oh...

Nou deze site moet echt eens een keer aangepast worden hoor. Ik ga even via de zoekfunctie ontheffing sollicitatieplicht invoeren. Hm... Kijk! dan kom ik wel bij aanvraag ontheffing sollicitatieplicht. Daar staat dan een formulier. Oh kijk eens hoe verwarrend. Dit gaat om een kleine groep mensen... als je voor de overheid of in het onderwijs hebt gewerkt... bestaat er een aparte regeling.

Ja?

Wij hadden laatst iemand die belde... en die dacht dus dat dit formulier voor alle mantelzorgers zou zijn. Maar nee... het geldt alleen voor de mensen die voor de overheid hebben gewerkt.

Wat voor een aparte regeling is dit eigenlijk?

Nou ja... het is gewoon een apart formulier. Ik zie zelf geen verschil.

Wat zou het UWV moeten doen om het makkelijker te maken voor de mantelzorger.

Nou zoals ik net ook al heb gezegd. Je moet zoveel klikken. Ik vind dat ze ergens een knopje moeten plaatsen speciaal voor mantelzorgers zodat zij alle informatie omtrent mantelzorg kunnen vinden. Het moet duidelijker.

Juist.

Bovendien gaat het allemaal digitaal natuurlijk... Via de 'werkmap'.

Werkmap... uhu.

Daar moet je dus aanvragen aangeven... terwijl je denkt van... ja dit is iets persoonlijks en het gaat om situaties die gewoon maatwerk vraagt.

Ja.

Ik heb weleens een brief gemaakt voor iemand en via de werkmap verstuurd en er is hierover nooit een gesprek over gevoerd.

Aha...

Dat is toch natuurlijk heel raar, dat je niemand te spreken krijgt.

Dus via de werkmap, komen de cliënten helemaal niet in contact met het UWV.

Nee! Ik heb weleens gehoord dat mensen helemaal niet eens weten wie hun contactpersoon is.

Uhu.

Ik weet niet of het nu nog steeds zo onduidelijk is, maar dat was toen in ieder geval wel.

Ik snap niet waarom dit gebeurt. Want... Wanneer ben je echt en mantelzorger?

Ja... nou ja... dat is een goeie vraag. De officiële regeling... hé, besluit ontheffing, daar staat in dat er sprake is van dusdanig intensieve mantelzorg... dat er eigenlijk niet in redelijkheid... van iemand verlangt kan worden dat die solliciteert. Dat zijn allemaal vage en rekbare begrippen.

Hoe kan je bewijzen als mantelzorger dat je intensief werk verricht?

Niet. Dat is heel lastig. Als ik in huis woon en mijn man in zwaar gehandicapt. Dan kan je snappen dat ik gewoon heel veel voor hem doe. Maar het is gewoon heel lastig aantonen. Het is voor heel veel mantelzorgers vaak gewoon een probleem... ook bij andere regelingen. Want hoe bewijs je precies hoeveel uren je hebt gewerkt als mantelzorger?

En er zijn ook mantelzorgers die niet vanuit PGB zijn betaald of worden betaald.

Ja, precies. En die hebben dan niet altijd een contract. Hoe ga je het bewijzen?

Maar wat is intensief werk volgens het UWV?

Kijk je hebt soms mensen die dan zeggen ja... ik moet elk weekend voor mijn moeder zorgen och, och, och, maar de rest van de week hoeven ze niets te doen. Dat is dan niet intensief natuurlijk. En ja dan snap ik dat het UWV zulke aanvragen voor ontheffing sollicitatieplicht afwijzen. Het moet echt serieus zijn. De situatie bewijst het wel. Eerder hadden we op de website een definitie staan... Eerder gingen we ervan uit van acht uur per week en langer dan drie maanden.

Acht uur per week en langer dan drie maanden.

Dan ben je mantelzorger.

Oh dan pas kan je zeggen dat je dus mantelzorger bent...

Dat was eerder eigenlijk de definitie wat in het algemeen werd gehanteerd.

Voor mantelzorger?

Ja, dus als criterium. En nu gaat het UWV ervan uit dat je minimaal 20 uur per week als mantelzorger moet werken. Dat was bij een oude regeling voor ouderen. Die bestaat inmiddels niet meer.

Oh die bestaat niet meer? Dus voor deze regeling wordt er ook geen verschil gemaakt tussen de ouderen en de wat jongere mantelzorgers?

Nee, nee.

Oké.

Wat we wel merken, is dat ze wel makkelijker zijn met de oudere mantelzorgers. Voor hen is het wat lastiger om weer aan het werk te komen.

Bij welk leeftijd beginnen ze wat makkelijker te worden?

Nou ja... dat kan ik niet precies zeggen. Ongeveer bij de 60 of zo... ja... Ze mogen best wel wat coulance toepassen.

Ah oké... Dus het UWV gaat dus met coulance om met de wat oudere mantelzorgers. Oké dus de criteria op de website moet veel duidelijker getoond worden. Zoals dat dat een mantelzorgforfait alleen beschikbaar is om aangevraagd te worden als men al een WW heeft opgebouwd. Ook om welke overeenkomsten zij het hebben wanneer je moet bewijzen dat je vanuit PGB werd betaald. Verder... Hoe bewijs je intensieve zorg?

Ja, ze moeten juist voor zulke situaties persoonlijke gesprekken voeren.

En alles gaat via de werkmap. Mantelzorgers geven aan dat ze totaal geen gesprekken hebben gehad met het UWV. Wanneer zij in contact komen met het UWV... en toch niet geïnformeerd worden, bellen zij naar Mezzo voor informatie. Maar hoe uiten de mantelzorgers zich over de gesprekken die zij hebben gehad met UWV-medewerkers?

Nou vaak zeggen ze dat zij zich niet serieus genomen voelen en ook niet gezien. Eh... van een iemand... die moest een reïntegratietraject volgen... en die persoon wilde hieraan deelnemen maar het kwam niet uit op de dag dat zij het hadden gepland. Dus vroeg hij of het op een andere dag kon zodat hij ook verder kon gaan met zijn zorg. Nou nee... dat is dan heel star eigenlijk... er wordt gewoon geen rekening gehouden met hem. Totaal geen maatwerk zo. Een beetje van zoek het maar uit.

Oh jeetje...

En plus wat ik ook heel vaak hoor is dat mensen onzekerheid ervaren. Je plaatst een brief in de werkmap en krijgt geen reactie. Dus je weet niet of het goed is of niet. Soms lukt het maar dan krijg je niet te horen waarom het gelukt is. Dus ja.

Dus men wordt onzeker, omdat zij niets te horen krijgen. Dus een telefoontje zou fijn zijn. Of een mail. Wat moet er veranderen om klantcontact te verbeteren voor het UWV zodat de mantelzorgers zich ook gehoord voelen. En vooral niet onzeker

Nou, ik denk dat als er sprake is van mantelzorg, het UWV persoonlijke gesprekken moet voeren met de mantelzorgers. Het moet niet allemaal via een werkmap verlopen. Ik snap wel dat het allemaal zo makkelijk gaat. Alles lekker digitaal, maar als je maatwerk wil verrichten, moet je persoonlijk contact hebben.

Nou... Ik heb genoeg informatie voor mijn onderzoek. Haha... We hebben het gehad over mantelzorgforfait en ontheffing sollicitatieplicht. Hoe de mantelzorgers geïnformeerd worden. Hoe klantcontact verloopt. Wat er veranderd moet worden op de website om duidelijker te worden voor de mantelzorgers en dat het handig zou zijn dat er een apart knopje zal zijn op de homepage van het UWV speciaal voor mantelzorgers. Ik heb geen vragen meer. Heeft u wat vragen?

Nee, haha.

Dan wil ik u nogmaals bedanken. Ik beëindig nu dit interview.

Succes met je onderzoek.

Dankjewel.

Duur: 58 minuten

...

...

Wat is uw beroep?

*Mijn beroep? of mijn taak? Ja ik ben dus ***** en ik werk bij Mezzo en ja, ik noem mijzelf coördinator van de Mezzo mantelzorglijn. Het is niet een officiële baan.*

Coördinator?

Ja ik ben eigenlijk gewoon medewerker bij de Mezzo-mantelzorglijn. Maar ondertussen in de praktijk toch wel een soort van coördinator geworden omdat, ja, eigenlijk doe ik ook gewoon heel veel taken buiten het zelf aan de lijn zitten. Dus als mantelzorglijn van Mezzo zijn wij elke dag geopend van 09:00 tot 16:00 uur en de lijn staat open voor iedereen met vragen rond mantelzorg. De meeste mensen die bellen zijn mantelzorgers, maar daarnaast ook wel de hulpvrager hé, die namens of voor de mantelzorger belt. Soms ook wel over zichzelf, of gewoon vragen over zorg. We zien ook steeds meer studenten die bellen want het is gewoon een "hot topic", zeg ik maar altijd hé, dus mantelzorg wordt gewoon... hé is belangrijk. Het komt veel vaker voor op tv, in het beleid wordt het wel belangrijk en is het echt een aandachtspunt. En steeds meer mensen komen erachter dat al die informele zorg (wat het eigenlijk altijd al was), dat het heel belangrijk is en dat we daar met ze alles denk ik ook wat voor moeten doen. We zien ook best veel studenten en onderzoekers die ons proberen te bellen, en ook wel bedrijfjes zeg maar die iets willen aanbieden voor mantelzorgers en proberen het via ons onder de aandacht te brengen bij mantelzorgers. En daarnaast bellen ook mensen die ook weer mantelzorgers begeleiden ons op. Dus dat zijn bijvoorbeeld mantelzorgerconsulenten van een mantelzorgersteunpunt. Of mantelzorgmakelaars... of dat soort mensen.

Oh wauw, oké, dus zelfs steunpunten bellen?

Ja, ja, zeker.

Oké, oké.

Ja die weten ook niet alles he, dus die bellen ons dan als een check van ja hoe zit dat eigenlijk...

Want die steunpunten, zijn dat dan regionale steunpunten?

Nee, plaatselijke, lokale.

En jullie zijn dus landelijke?

Mezzo of wij zijn een landelijke vereniging inderdaad, voor mantelzorgers. En we zijn een vereniging met leden. Wij hebben twee soorten leden. Aan de ene kant individuele leden. Dat zijn voor het algemeen mantelzorgers maar ook mensen die ons een warm hart toe dragen of de goede zaak zeg maar die mogen ook lid worden. En daarnaast lidorganisaties, dus dat zijn over het algemeen dit soort mantelzorgsteunpunten die lid zijn van ons, ja.

Ja, en u zei net dat u uzelf ziet als een coördinator. Maar is dat bijvoorbeeld ook omdat u veel te maken heeft met andere steunpunten, of studenten en andere organisaties die bellen voor informatie?

Nee dat heeft niet zo zeer te maken met dat andere organisaties bellen maar met wat ik doe. Dus ik zit niet, ik zit lang niet elke dag aan de lijn. Dus wij werkten altijd met betaalde krachten. Maar goed sinds de reorganisatie moeten wij het nu anders vormgeven en werken we veel met vrijwilligers en een stagiaire hebben we ook, die ook vrijwilligerstaken doet. En de vrijwilligers die zitten nu als eerste aan de lijn. En wij zijn de tweede lijn. Wij zijn de achterwacht, hé. Dus als de vrijwilligers vragen hebben dan leggen wij het uit. Wij begeleiden ze we scholen ze, we faciliteren ze op allerlei manieren. Ook een soort kennisbankje op internet, en dat soort zaken. En dat is wat ik allemaal doe.

Dus ik zorg er meer voor dat de vrijwilligers kunnen werken.

Juist, dus u begeleidt hen eigenlijk?

Ik begeleid hun ja.

Dus eigenlijk als de andere organisaties de steunpunten, mantelzorgers of de studenten bellen, komen ze eerst in contact met de vrijwilligers en stagiaires?

Ja

Oké

En wij in tweede instantie. Maar goed we hebben nog niet op elk dagdeel vrijwilligers dus de dagdelen dat er geen vrijwilligers zijn neem ik nog steeds wel altijd de telefoon op. En dat zal ik in de toekomst ook wel blijven doen. Maar... ik kom daar steeds wat meer en meer op een afstand te staan zeg maar.

En dat komt door de reorganisatie?

Ja, we geven het nu anders vorm. Dus ja door de werkprocessen en ja we richten het nu anders in.

Maar wat hield precies de taken in, zeg maar alleen voor de mantelzorglijn. Dus zonder de reorganisatie, wat u eigenlijk precies wil doen?

Ja, toen zat ik wat meer aan de lijn, denk ik. Nou... dat is niet helemaal waar trouwens. Ook toen deed ik allerlei projecten erbij, ook juist om het goed te laten lopen. Dus ik heb bijvoorbeeld gewerkt aan een nieuw registratiesysteem. En nou ja, dan had ik de contacten met de bouwer daarvan weet je wel, en ja daar vergaderingen mee, dus daar was ik druk mee. We willen misschien gaan samenwerken met een andere organisatie. Ik ga nog niet zeggen welke want dat is nog niet helemaal helder of dat doorgaat. Maar dat dan buiten sluitingstijd onze telefoonlijn doorgezet wordt naar die andere organisatie die wel 24 uur per dag open is.

O, oké. Dat zal fijn zijn voor de mantelzorgers.

Nou ja en dat soort gesprekken voerde ik, projectplan schrijven en dat soort dingen.

Dus jullie zijn bereid om eigenlijk 24/7 mantelzorg...

Nee wij niet, dat willen we niet. Oh sorry.

Maar jullie willen samen gaan werken om daarna 24/7 te kunnen...

Ja, dat was naar aanleiding van eigenlijk van kamer vragen. Dus de ChristenUnie in de Tweede kamer die heeft op gegeven moment daar een motie voor ingediend. En staatsecretaris Van Rijn die over de langdurige zorg gaat, die heeft toen dat gezegd. Dat het goed was dat Mezzo dan met die andere club zou gaan praten. Ja, dat hebben we

toen dus dan ook gedaan. Maar nu is dat nog even de vraag want dat kost dan wel allemaal geld en dan moet het ministerie van VWS wel over de brug komen. Dus dat is nog even de vraag of dat allemaal wel doorgaat zo, maar dat zou kunnen.

Hebben ze ook verteld waarom ze graag willen dat Mezzo samen zou kunnen werken met deze organisatie?

Ja, de ChristenUnie die merkten gewoon vanuit signalen vanuit de samenleving vanuit de achterban dat er weleens mensen zijn die daar wel behoeften aan hebben. Dus dat je bijvoorbeeld midden in de nacht met een acuut probleem zit en dan dat je het liefst wel zou willen bellen. Ja, het is dan denk ik alleen wel de vraag of de Mezzo mantelzorglijn daarvoor dan wel de beste organisatie is. Want als mensen 's nachts met iets zitten en het is crisis, ja, dan moeten ze misschien 112 bellen. Weet je wel.

Ja, juist

Maar ja als het mensen echt hoog zitten en in paniek zijn en willen praten, ja dan zou het op zich best mooi zijn dat ze ons zouden kunnen bellen.

Oké, nou dat is duidelijk over hoe en wat uw functies zijn binnen Mezzo.

Oh ja, wat ik hiernaast ook nog wel doe naast de mantelzorglijn maar dat is dus extra, is trainingen geven. Dus ik heb ook weleens trainingen gegeven aan medewerkers van de steunpunten over de nieuwste wet en regelgeving zeg maar.

De regionale steunpunten? Of ...

Nee de lokale...

Oh ja sorry, ik zeg steeds regionale.

Ja maar mensen kunnen... of ze kwamen hier en dan kwam er van elk... of dan had je 10 mensen aan tafel en van elk steunpunt kwam er dan een ofzo, of wij gingen dan naar een steunpunt toe en dan gingen ze alle mensen vanuit de steunpunten toen erbij betrekken. Ik heb ook weleens cursussen gegeven voor mantelzorgers zelf. Of cursussen... maar goed een workshop avond zeg maar. Ja, dus dat zijn dingen die Mezzo doet vanuit de Mezzo Academy.

Maar doet u dit vanuit uzelf of doet u dit vanuit Mezzo?

Nee, ik doe dit vanuit Mezzo, maar het is extra boven op mijn werk bij de mantelzorglijn. Bij de mantelzorglijn werk ik 24 uur in de week, en als ik dan zoiets doe dag krijg ik dus een dag extra uitbetaald of twee dagen ofzo... weet je wel.

Oké dus dat val eigenlijk niet onder uw taken, maar dat geeft wel aan dat u extra taken voor u neemt.

Ja

Nou dat is leuk, nou u bent dus echt bereid om de mantelzorgers dus goed te helpen! Dat is wel echt leuk.

Ja, nou ik vind het ook leuk om dat te doen.

Wanneer de mantelzorgers bellen, vertellen zij dan ook hoe ze in contact zijn gekomen met de Mezzo hulplijn?

Ja, want dit vragen wij dan ook standaard.

Oké, en wat komt wel vaak voor?

De meeste mensen komen toch wel bij ons door te Googelen, dus die hebben gewoon gegoogeld op mantelzorg... en...werk, wonen of mantelzorg en woning... sollicitatieplicht. Nou en wij hebben gewoon een goede zoekfunctie. Zal ik maar zeggen voor jou, ja hoe noem je dat.

Advertentie?

Nou ja dat kun je zo instellen bij Google en daar betaal je dan voor volgens mij en als er een bepaalde treffende woorden wordt gegoogeld dat ze dan bij ons uit komen. En dat is dan ook heel vaak. Dus heel vaak weten mensen dan ook niet precies met wie ze bellen hoor. Ze weten dan wel dat wij iets met mantelzorgers doen en dat wij er veel vanaf weten maar wat wij precies zijn dat weten heel veel mensen dus niet, merk ik.

Oké, dus wanneer ze bellen proberen ze maar gewoon wat.

Nou vaak hebben ze wel al op onze website gekeken, en dan zien ze wel dat wij daar informatie over hebben en op de website staat dan ook: "heeft u meer vragen dan kunt u bellen".

Ja

En mensen hebben, of wat ze ook vaak hebben is dat er op zo'n website gewoon het algemene vaak staat uitgelegd. Maar dan denken mensen vaak ja hoe moet ik dat algemene verhaal interpreteren voor mijn situatie.

Ja juist...

En wat betekent dat voor mijn situatie... en daar bellen mensen dan vaak over.

Oké

En ook wel via/via. Mensen komen ook weleens via via bij ons en dan hebben ze al heel veel mensen gebeld. En dan zijn wij de zoveelste in de rij en dan weten ze ook niet precies wie we zijn. Maar dan is het meer omdat ze getipt zijn om met ons te bellen.

Oh ja juist, oké. Wanneer mantelzorgers bellen. Met wat voor problemen komen ze dan bijvoorbeeld?

Ja... haha... Ja ik zeg altijd mantelzorg is net als het leven. Mantelzorg gaat dus over allerlei aspecten van het leven. En daar raakt het ook aan.

Jazeker,

Dus we zijn een telefoon voor informatie en advies een luisterend oor en wij verwijzen heel veel hé, omdat wij een landelijke telefoonlijn zijn. Kunnen wij mensen niet altijd persoonlijk begeleiden. Dus wat wij ook goed moeten weten als je er werkt, is hoe de sociale kaart hé... van Nederland in elkaar steekt. En waar mensen dus moeten zijn. Voor lokale ondersteuning. Daar moeten wij van op de hoogte zijn.

En hebben jullie zelf een sociale kaart van hier? Utrecht.

Nee we zijn landelijk he.

Nee, nee we hebben het niet zodanig uitgewerkt. Je moet het je nu voorstellen op hoofdlijn. Dus als dat we weten wat meedoet. En bijna elke stad heeft wel "MEE". Nou dan kunnen we googelen MEE delft... nou dan geef je het telefoonnummer van MEE delft. Maar dat wij wel weten waar MEE voor staat. Dus waar mee we die mensen kunnen helpen. Of wat de mantelzorgsteunpunten doen... dat we dat ook kunnen opzoeken, hè. Daar hebben wij wel een database van, die zijn lid van ons. Nou dan kunnen wij mensen naar deze steunpunten verwijzen omdat wij weten wat het steunpunt doet. Of omdat er onafhankelijke cliënten ondersteuning mogelijk is bij bijvoorbeeld aanvraag bij OZ of WMO, of waar dat ondergebracht is. Snap je? Dus wij weten van de sociale kaart op hoofdlijnen. Alleen hoe dat dan per plaats is, ja dat moeten we dan nog even googelen of we tippen iemand, zodat iemand het zelf kan uitzoeken. Maar wat wij wel weten waar je de hulp kan krijgen en dat wij weten wat de WMO doet, zoals iemand wat vraagt u moet hiervoor bij de WMO zijn mevrouw...

Juist...

Zo, snap je?

Dus jullie begeleiden hun wel naar de goede richting dan.

Nou begeleiden vind ik een groot woord.

Ja, maar als jullie de sociale kaart... ja verwijzen is een goed woord...

Ja, want we nemen iemand niet helemaal aan de hand ofzo.

Ja want ze komen dus met heel veel verschillende problemen en op gegeven moment. Ja...

Ja de meeste vragen zijn financieel gerelateerd, dus heel veel dingen zijn dan ook financieel. Dus mensen die maken kosten, reiskosten bijvoorbeeld of mensen gaan minder werken of mensen doen de was voor hun ouders, ze stoppen er veel tijd in en rijden hun naar alle artsen toe. Nou ja van alles. Dus mensen vragen vaak, kan ik dat ergens aftrekken van de belasting? Of is daar een vergoeding voor? Nou ja goed, wij moeten ook weten wat er specifiek voor mantelzorgers mogelijk is qua belastingen en wat voor vergoedingen er al dan niet zijn. Persoonsgebonden budget, dat ligt daar dan ook aan hè, dat mensen betaald worden vanuit PGB, nou dan denken we ook met hun

mee. Dat zou ook mogelijk kunnen zijn in een situatie, wat ook de hulpvraag is waar moet je dan zijn. Zo...

Het tweede waar men denk ik wel over bellen is dat ze te maken hebben met de gemeente, en niet zo goed weten waar en of ze dan moeten zijn. Of waar ze recht op hebben. Of ze hebben een aanvraag gedaan en die is afgewezen. Ze worden ontmoedigd of nou ja dat soort dingen. Dus mensen weten niet zo goed waar ze moeten zijn, hoe het in elkaar steekt en of het wel klopt wat ze hebben gekregen dus daar bellen ook heel veel mensen over.

Heel veel mensen bellen toch ook wel over de gemeentelijke mantelzorgwaardering.

En dat houdt in?

Ja, sinds 2015 hebben gemeenten de taak om mantelzorgers te waarderen en te ondersteunen, nou die ondersteuning dat doen ze vaak door zo'n steunpunt mantelzorg in te richten. En waardering, de meeste gemeenten doen toch wel een geldbedrag of VVV-bon of iets van waarderingsdagen of uitjes. Dus echt bedoeld om mantelzorgers te waarderen en heel veel mensen horen daarvan en die denken dan ja dat wil ik ook wel en die denken dan van hoe moet ik dat dan doen. Of mensen horen dan van ja voor mantelzorgers die kunnen toch een vergoeding krijgen? Hoe meld ik me dan aan. Nou ja dat soort vragen...

*Het derde waar heel veel mensen over bellen is mantelzorg en wonen, dan moet je denken aan dat mensen gehoord hebben over een mantelzorg woning in de tuin en dat ze dan denken, nou dat wil ik wel maar hoe doe ik dat dan. En waar moet ik zijn, en hoeveel kost dat en is daar een vergoeding voor. En kan ik daar aanpassingen in krijgen of ik ben bij de gemeente geweest, en de gemeente zegt dat ik dat helemaal niet mag, klopt dat? Dat soort vragen. Dus de wet en regelgeving daaromtrent moeten we weten en leggen we uit. En het andere is dat mensen bijvoorbeeld in de buurt van hun ouders willen gaan wonen en dan graag urgentie op een huurwoning willen hebben op basis van mantelzorg. En hoe ze dat moeten aanvragen. Of medehuurder schap, omdat mensen al jaren bij hun moeder wonen in huis die een huis huurt om voor haar te zorgen, en mijn oma of moeder wordt ouder en die gaat misschien wel overlijden of naar een verzorgingshuis en dan denken ze o, maar kan ik hier dan wel blijven wonen... nou dan moet je medehuurder schap aanvragen. Nou en dat valt ook niet mee. Dus heel veel van dit soort vragen vooral, als mensen het hebben aangevraagd maar een afwijzing hebben gekregen, dan zetten we ze ook nog wel vaak door naar *****, hè voor juridisch advies*

*omdat **** hun kan helpen met brieven schrijven of bezwaarschriften indienen en het laatste aspect bij wonen is woningaanpassingen in huis. Trap/lift dat soort zaken.*

En dat geldt dan weer voor hulpzoekenden toch?

Ja, maar ook de mantelzorger belt daar wel over. Want die heeft daar natuurlijk ook baat bij. Want die moet partner of kind constant naar boven helpen en die denkt oh... hier moet weleens een trap/lift komen. Ook zijn er weleens vragen waar mensen over bellen dat ze denken dat ze er even tussen uit moeten. Daar krijg ik ook vragen over en hoe moet dat dan, en hoe lang kan dat dan zijn en hoe vraag ik dat aan is daar een vergoeding voor en zijn er speciale arrangement voor mantelzorgers... nou dat soort dingen daar bellen ze dan over. Ook de combinatie van arbeid en zorg. Verlofregelingen bijvoorbeeld: waar mag ik gebruik van maken, hoe pak ik het aan.

Ja, super veel informatie in één keer.

Ja, dat is wat ik al zei [lachend], mantelzorg heeft gewoon super veel impact op je leven...

Zeker!

...Dus dan krijg je al dit soort vragen erbij.

U zei net dat u vragen krijg over financiële situaties en over mantelzorg en wonen, zorgloket, vergoedingen... maar dat hoort bij het financiële gedeelte toch?

Ja, precies. Bij mantelzorg en werk, en dan heb je bijvoorbeeld ook nog de sollicitatie. Want werk is verplicht dus dat soort vragen komen dan.

Ja juist, Dan gaan we nu even verder met mantelzorg zelf en ons daar even op richten. Wat houdt mantelzorgforfait in? Ik vraag daar even naar zodat ik weet hoe u daarover denkt.

O, oké... Nou, als iemand mij erover belt dan zou ik even de site erbij pakken om het weer even op te zoeken haha. Wat ik zo grof dus zo ervan weet is dat het Mantelzorgforfait dat als iemand vanuit het pgb als informele zorgverlener hè heeft gezorgd voor iemand uit de eigen omgeving dus zeg maar. Het aantal jaren dat ie dat

gedaan heeft, mag mee laten tellen voor een bepaalde factor. Dat is volgens mij de helft, voor het bepalen van je WW.

Ja, en krijgen jullie ook veel vragen van de mantelzorgers aan de lijn hierover?

Nee

Niet?

Nee, want ik denk dat heel veel mensen het niet weten.

O... oké...

Nee, dus heel vaak wijzen wij mensen hier op.

En weet u, hoe het komt dan mensen hier niks van weten?

Volgens mij komt het omdat dit niet wordt meegenomen in welke voorlichting dan ook. Sowieso als mensen informele zorgverlener worden uit een PGB. Dan merken wij ook dat mensen eigenlijk niet weten dat zij geen WW-afdracht doen hè, en geen pensioenpremie en geen ziektewet en dat soort zaken krijgen.

En dat zouden ze kunnen krijgen door?... Wat te doen?

Nou, ja... misschien de SVB. Want alles gaat natuurlijk via de SVB, misschien dat zij dit heel goed uitlegt, lijkt me. Of misschien al aan het begin hè. Het licht er natuurlijk aan waar ze PGB van krijgen. Of dat WMO is of WMZ of de zorgverzekeringswet. Maar dat het dan gelijk wordt gecommuniceerd. Ook het mantelzorgforfait. Want dat gebeurt gewoon niet.

Nee, ik heb zelf een beetje onderzoek gedaan. En ik had dus gezien dat je een contract moet vaststellen en dat je dus een soort van familiecontract kan laten vaststellen, zodat je kan laten zien dat er wel degelijk een gezag is en dan kan je zo toch nog een WW opbouwen.

Ja? Maar mensen doen toch geen WW-afdrachten?

Nou als je een soort van arbeidscontract hebt dan, door dus een contract op te stellen, kan je toch nog...

Nou ik weet niet of dat wel zo is hoor... want als je als familie zorgverlener... Het werkt altijd met contracten, alleen heet het dan een familieovereenkomst.

Ja

Alleen dat heeft een andere status dacht ik dan de "gewone", of hoe zeg ik dat dan als je als professional werkt. En als je een familieovereenkomst hebt, dan doe je geen afdrachten. Alleen inkomstenbelasting maar verder niet.

Oké, nou heb ik een casus gehad waarbij een vrouw een aanvraag deed op mantelzorgforfait maar ze heeft geen WW opgebouwd. Omdat zij daar dus niet voor had gewerkt, maar zij werd wel betaald vanuit het PGB. En op de website van het UWV staat dat in aanmerking komt voor het mantelzorgforfait áls je betaald werd vanuit het PGB. Maar verder staat er helemaal niks meer. Er is geen verdere geen duidelijke criteria op de website. Maar ze heeft dus een aanvraag ingediend, en vervolgens afgewezen omdat ze hebben gezegd dat er geen gezag is. Er was geen arbeidsovereenkomst, je hebt familie – je hebt je ouders verzorgd. Dus wij weten niet hoe dat allemaal werkt... het is er allemaal extra, extra bijgekomen terwijl dat er eigenlijk staat. Als je vanuit PGB betaald krijgt, dat je daar mantelzorgforfait voor krijgt. Dus dan zit er allemaal extra criteria aan vast, maar er staat niks bij op de website.

Maar volgens mij gaat het UWV daar dan niet goed mee om, want het mantelzorgforfait gaat juist over die informele zorgverlening.

Ja...juist

Dus als zij dan zeggen, ja maar jij hebt je ouders verzorgd... ja... maar daar gaat het nu juist ook over. Het gaat juist over mensen die van uit de PGB juist de informele zorgverlener waren.

Ja en dat is het nou juist... maar er staat ook niet duidelijk op de website dat je alleen mantelzorgforfait krijgt als je dus WW hebt opgebouwd, ook niet dat het een aanvulling is op je WW. En dat is dus juist ook niet duidelijk, wat ik heb gezien op de website. En ik vroeg me dus ook af, of er ook heel veel mantelzorgers zijn die daarover informeren, maar u zei dus net al...

Ja, nee... vaak weten mensen dit nou juist ook niet. Dus wat wij aan de mantelzorglijnen merken, is dat wij juist deze mensen of hen daarop wijzen. Nee daarom hoopte we ook [lachend] dat jij daar dus meer informatie over had of duidelijkheid over zou kunnen krijgen, want wij merken ook dat er heel veel onduidelijkheid over is. En zeker ook zelfs heel weinig informatievoorziening, terwijl juist een heleboel informele zorgverleners ermee geholpen zouden kunnen zijn.

Ja, want bent u zelf ook eens op de website van het UWV geweest?

Nee, o sorry bedoel je voor mijn eigen situatie?

Ja, nee ik weet niet of u...

Nee, nee dat niet nee.

Nee dat is privé. Ik wil niks over uw eigen situatie vragen. Maar... wanneer u bijvoorbeeld op de website van het UWV kijkt voor een mantelzorger, ...want u gaf net aan dat als een mantelzorger u vragen stelt dan gaat u op de website zelf nog even wat opzoeken om goede informatie te verkrijgen. Maar wanneer ze bijvoorbeeld vragen stellen over mantelzorgforfait, wat doet u dan precies of wat gaat u dan doen?

Nou dat ligt wel aan de vraag, maar meestal hebben wij headsets up, en dan start ik op en dan ga ik het gelijk erbij halen.

En wat haalt u dan precies op?

Hoe zo'n regeling dan bijvoorbeeld precies in elkaar steekt, tenminste hoe het op de website staat.

En wat voor site is dat dan?

Het UWV, nee ik ga niet naar andere websites toe want dan weet ik niet zo goed wat de status is daarvan of dat die dan meer gelijk heeft dan het UWV zelf. Dat zou ik dan niet doen. Het UWV is de bron en de uitvoerder. Dus het UWV vind ik de enige site die ik dan erbij mag pakken.

Dus u gaat direct naar de site van het UWV?

Jazeker.

En als u de website van het UWV opent, en u wilt wat weten over mantelzorgforfait. Wat doet u dan?

Mantelzorgforfait intypen.

En komt u daar dan direct

Ja volgens mij wel ja, dat weet ik zo niet, maar ik denk het wel. Ik heb nooit moeite om dat te vinden hoor.

En vind u de informatie wat zij over mantelzorgforfait hebben geplaatst duidelijk? Of wat vindt u van de informatie.

Ja, wat grappig is, het lijkt duidelijk, zoals je zelf al zei, soms hoor je dus als iemand iets aanvraagt of iets niet heeft gekregen. Dat inderdaad het UWV er anders mee omgaat of het ziet als een aanvulling op ander opgebouwd WW-rechten. Maar dat staat er niet. Dus als je zo leest denk je dat het duidelijk is. Maar het blijkt dus in de praktijk dat het niet altijd wordt toegekend, ook de medewerkers van het UWV weten niet altijd hoe het zit of dat er inderdaad misschien zo'n aanvullende eis komt. Maar goed dat staat er niet op. Daar kom je pas later achter dat het dus niet zo is wat het leek.

Wat vindt u hiervan dat het eigenlijk niet zo duidelijk is?

*Ja, fout. Daarom zijn wij ook heel blij dat jij dit ging onderzoeken omdat we wel zoiets hadden van eigenlijk hadden we dat gewoon moeten oppakken als topic. Als Mezzo ook, juist om op te komen voor de rechten van de mantelzorger. En ik weet dat **** ook weleens met Per Saldo heeft gewerkt, hè, de specialisten op gebied van de pgb, maar die zeiden: "ja wij weten het eigenlijk ook niet precies en wij branden ons er niet aan". Zij hebben ook geen informatie op hun website gezet over het mantelzorgforfait, omdat zij er ook niet achter waren gekomen hoe het precies zat. Alleen bij hen is het een te kleine groep, om zich daar druk over te maken. Dus zij hebben het laten rusten, zeg ik maar. Maar mede daarom hadden **** en ik ook wel iets van... eigenlijk moeten we daar met Mezzo iets mee, wij kijken echt vanuit de mantelzorger, Per Saldo kijkt echt vanuit de budgethouder.*

Ja, juist.

Dus dat is het verschil, maar wij kijken vanuit die mantelzorger. Dus het leek ons goed om hier inderdaad eens meer aandacht aan te besteden. Om te achterhalen hoe het dan toch zit, ja.

En wat zou u er bijvoorbeeld aan veranderd willen zien hebben. Over de website informatie over bijvoorbeeld alleen het mantelzorgforfait.

Ja, dat het gewoon volledig is. Maar wat ik ook verwacht, of zou willen zien, is dat het UWV daar gewoon zelf helder over is en ook alle medewerkers. Dat het gewoon bekender wordt en dat iedereen en elke UWV-afdeling het gewoon netjes kan uitvoeren.

Zodat iedereen gewoon op een lijn zit, bij het UWV.

Ja, zeker.

Dat begrijp ik, u heeft mij hier nu goed over geïnformeerd, hoe u hierover denkt, dat het eigenlijk gewoon veel duidelijker moet zijn en dat het UWV er ook aandacht aan zou moeten besteden en ze allemaal op één lijn moeten zitten. Als zij mogelijk cliënten krijgen dat zij hen over Mantelzorgforfait beter kunnen inlichten. Dan ga ik even naar het onderwerp sollicitatieplicht.

Wanneer een mantelzorger dus belt voor een financiële zaak, dus werk gerelateerd. Ze zijn met mantelzorgtaken bezig maar het wordt hun teveel op gegeven moment. En dan hebben ze ook nog eens sollicitatieplicht of dat ze eraan ook nog eens werken maar dan korter. Ze hebben dan toch een WW, maar worden dan toch gekort op hun arbeidsuren en toch hebben ze nog de taak om te solliciteren. En dan bellen ze Mezzo. Hoe informeert u ze omtrent sollicitatieplicht.

Hoe ik ze informeer?

Ja

Ik leg het uit, ik verwijs ze naar onze website bijvoorbeeld, en daar staat het kort uitgelegd. En op onze website staan de linken naar de rijksoverheid.nl dacht ik dat het daar uitgelegd staat. Ik weet niet zo goed wat er op onze website staat vermeld over ontheffing van sollicitatieplicht bij het UWV, want daar wil je het specifiek over hebben he volgens mij.

Ja

Weet ik eigenlijk niet, of het er heel goed opstaat. Ik denk omdat ik het zelf allemaal al goed weet. Ik leg het gewoon uit, dat mensen het kunnen aanvragen bij hun werkcoach en dat je het maximaal 6 maanden kunt krijgen. En dat je ook in die tijd, in die 6 maanden een vervangende zorg moet vinden. Dat weten heel veel mensen niet. Dus wij krijgen ook best wel vaak mensen aan de lijn die een half jaar hebben gekregen, maar geen verlenging. Die dachten we krijgen gewoon verlenging want je blijft dan toch nog steeds mantelzorg, want juist omdat ik mantelzorg geef heb ik ontheffing gekregen. En dan zeg ik van ja, maar u had de afgelopen 6 maanden verlenging moeten regelen. Maar dit is heel vaak nieuw voor deze mensen of dat soort regelingen. Dus dat vind ik ook echt kwalijk. Het UWV geeft daar ook echt veel te weinig informatie over.

Dus, wat ik begrijp is dat heel veel mensen daar niet van op de hoogte zijn dat zij een vervangende verzorger moeten zoeken. En dat komt eigenlijk omdat er te weinig aan informatie wordt gegeven door het UWV.

Nou dat weten ze vaak nog wel, want daar bellen ze dan nog over. Maar ze weten niet goed waar ze dat dan moeten aanvragen, of waar ze recht op hebben. Want dat is natuurlijk ook wel een beetje wazig, want het UWV heeft ook geen duidelijke criteria voor de toekenning.

Oké

Dus ja, hoeveel mantelzorg moet je geven wil het UWV ontheffing verlenen. Of überhaupt de vraag is dat wat ik doe mantelzorg. En ziet het UWV dit ook als mantelzorg. En dat is ook onhelder, en daar bellen mensen ook weleens over. Van hoe toon ik dat dan aan? Want ja, het UWV wil weten of ik mantelzorg geef, en ja is dat wat ik doe mantelzorg? En het UWV wil een overzicht van dat ik veel mantelzorg geef, maar ja wat is veel, en vinden ze dat dan genoeg en hoe toon ik dat aan? Dus wat is mantelzorg, geef ik het wel genoeg en hoe toon ik dat aan? Dat weten mensen vaak ook niet goed.

En wat is mantelzorg dan?

Ja, die vraag kan ik ook niet zomaar beantwoorden. Het is ook niet zomaar zo dat als wij zeggen, je bent mantelzorger, dat dan genoeg is. Wij geven ook geen verklaring af. Er bestaat ook geen instantie hiervan die een verklaring afgeeft.

Dus iets van "deze persoon is een mantelzorger".

Ja, nee.

Wanneer ziet het UWV dan iemand als een mantelzorger?

Ja, ik moet zeggen dat ik dat ook niet helder heb.

Dus dat is niet duidelijk?

Nee, omdat het op de website ook niet duidelijk staat, wat ik vaak tegen mensen zeg is van wees niet bescheiden, voer alles op. En in principe als je kijkt naar de algemene definitie van mantelzorg is dat breed. Want de definitie van mantelzorg in het algemeen is, alle zorg en hulp die je verleent aan iemand uit je sociale omgeving die hulp nodig heeft op basis van ouderdom, ziekte of gebrek.

[Lacht beiden]

Dus dat kan van alles zijn, dus ik zeg er ook altijd alleen maar bij, als je alleen een keer in de week de vuilnisbak buiten zet, dan zullen zij dat niet zien als voldoende. Dus denk aan meer huishoudelijke taken en vooral lichamelijke verzorging daar is dus weinig discussie over. Maar bijvoorbeeld vervoer, denk daar ook aan. Maar ook wel een tip die we geven, geef ook aan dat jij degene bent die deze zorg moet geven. Want als jij mantelzorg verleend maar je hebt nog steeds broers en zussen en die wonen nog thuis en die geven eigenlijk alle zorg, nou dan zegt het UWV, nou dan gaan we jou geen ontheffing geven.

Ja, ik ben op de website van het UWV geweest om dat ook eens te controleren. Ik deed alsof ik WW wilde aanvragen. Ik heb dus soort van WW aangevraagd, maar ik heb niet werkelijk de aanvraag verstuurd natuurlijk. Tijdens het proces van het aanvragen van een WW, kwam ik nergens iets tegen van mantelzorgforfait. Of überhaupt ontheffing of überhaupt iets van: bent u mantelzorger geweest? Zodat je vanuit die vraag verder kan gaan naar extra vragen of extra informatie betreft mantelzorgers. Ik heb dit als pdf opgeslagen en ik ben dit ook van plan te gebruiken bij een interview wanneer ik een medewerker van het UWV ga interviewen. Wat ik ook heb gedaan. Eigenlijk met **** samen. Wij zijn op de website van het UWV informatie gaan zoeken over de ontheffing van sollicitatieplicht. Je hebt een WW-knopje op de site. Als je erop klikt kom je op een

pagina met allerlei verschillende situaties waar je je in zou kunnen bevinden. Maar er stond niks over bijzondere situaties. Het is veel klikwerk om vervolgens niks te vinden over ontheffing sollicitatieplicht of iets van Mantelzorgforfait. Wat je uiteindelijk moet doen, is echt via de zoekbalk zoeken. Volgens mantelzorgers en medewerkers van Mezzo is de informatie die je krijgt heel algemeen. Wat vindt u hiervan?

Het is ook algemeen. Ja, ik vind het heel goed dat je dit hebt uitgezocht. En dat ik denk van ja dat geeft echt aangrijpingspunten voor Mezzo ook om daar volgens mij aandacht voor te gaan vragen bij het UWV. Ja, dat is heel opmerkelijk. De mantelzorg zou daar veel actiever op gewezen kunnen worden met daarbij ook de juiste informatie.

Hm.

En inderdaad ook bij het aanvragen van de WW. Ja, het lijkt net of ze het willen ontmoedigen he. Alsof het een ontmoedigingsbeleid is. In plaats van het faciliteren van mantelzorgers. Ik weet het niet, wat daar achter zit. Of ik moet niet zo argwaan ...achtig denken en meer onwetendheid is en niet denken in termen van mantelzorgers en dat het belangrijk zou kunnen zijn. Maar ik vind het op zijn minst wel opmerkelijk ja. Dat ik denk goh... maar ja... als ik de vergelijking trek met de gemeente hè. Als je bij de gemeente bijstand ontvangt ook dan kunnen mensen op basis van mantelzorg wel ontheffing krijgen dus van sollicitatieplicht, al dan niet tijdelijk. Ja ook gemeenten die brengen dat niet actief onder de aandacht. Dus daar moet je ook echt helemaal zelf mee komen.

Ja, juist.

Dus ja de belangen voor mantelzorgers die worden lang niet altijd makkelijk... Dat is ook wel iets van wat mensen aan de lijn over zuchten... van pff... je moet wel haast HBO hebben om te snappen hoe het allemaal zit, weetje wel. En ja ze snappen het dan ook gewoon niet. Of dat je boos wordt of ontmoedigd van zoals ik dat eerder had geweten... dan had ik het anders aangepakt. Dat het gewoon lastig is voor mensen om goed op de hoogte te zijn van waar ze nou eigenlijk recht op hebben, en waar je dan moet zijn en hoe je dat moet aanvragen.

In de wet en op de website staat dat wanneer je sollicitatieplicht hebt gehad, je verlenging kunt krijgen van telkens een maand. Maar de verlenging krijg je, als de zorg zodanig intensief is dat het ook verlengd moet worden. Wat is intensief? Hoe kan het getoetst worden?

Nou ja, ik gaf het daarnet ook al aan he, dat mensen dat vaak ook niet weten. Klopt. Het is ook onhelder geworden. In het verleden had het UWV ook een criterium van onder de 20 uur in de week aan mantelzorg verlenen...

In het verleden?

Ja, voorkort tot een paar jaar terug. En toen kregen we ook al de vraag van wat valt er dan allemaal in die 20 uur en hoe zet ik dan om in die aantal uren. Niet dat dat een oplossing was. Maar toen waren ze iets specifiekere daarin. Maar ja, ik kan me ook wel voorstellen dat ze dat hebben losgelaten. Want ja hoe geef je nou aan dat je 20 uur zorg geeft? Alleen ook opletten bijvoorbeeld, hoe vertel je dat? Je kan ondertussen ook wel dingen doen, maar daarnaast moet je ook wel opletten dat je kind niet valt of weet ik veel wat allemaal. En ja, hoeveel uren reken je dan daarvoor?

Hoe onderzoekt en beoordeelt iemand dat? U zei net dat de informatie omtrent mantelzorgforfait te algemeen is. De criteria zijn niet duidelijk. Wat zou u veranderd willen hebben?

Nou waar ik wel benieuwd naar zou zijn is hoe het UWV hier dus mee om gaat. Hoe beoordeelt iemand dat? Daar ben ik echt heel erg benieuwd naar.

Hoe beoordeelt iemand wat precies?

Nou hoe beoordeelt een UWV medewerker een mantelzorger die zegt ik wil vrijstelling, want ik geef mantelzorg. Hoe doen ze dat dan vervolgens? Daar ben ik heel erg benieuwd naar.

Ja, dat zal ik vragen.

Ja, want ik snap ergens wel dat ze het misschien lastig vinden om het te kwantificeren of de criteria uit te splitten, maar aan de andere kant denk ik dat je dat ook wel weer kan doen... ja... Ik ben er heel benieuwd naar. Weet je wat namelijk altijd het geval is hè. Mensen die nauwelijks mantelzorg verlenen is helder. Mensen die heel erg intensief zorg verlenen, helder. Maar het gaat altijd om die tussengroep. Ja...

.....

Ik ben echt heel benieuwd hoe ze daar mee omgaan.

Even voor de duidelijkheid voor mezelf hoor, dus de tussengroep, wie zijn dat precies dan?

Ik heb het over de mantelzorgers hè. Dus je hebt mantelzorgers die nauwelijks mantelzorg geven. Ik of we hebben ook weleens mensen aan de lijn en die zeggen dan "ik ben mantelzorger, want soms dan kan mijn moeder moeilijk traplopen en dan help ik d'r altijd". "En verder gaan we er elke week op bezoek!". Ja, nou dan denk ik... ja... snapje... Ik denk niet dat jij dan naar mij hoeft te komen voor ontheffing van sollicitatieplicht want dat kun je best naast werk doen. En je hebt andere mensen die zorgen voor misschien hun partner in de terminale fase, en ja dat is 24/7 zorg verlenen dus dat is ook helder. Of die zijn partner van iemand die behoorlijk dementerend is. Die kan misschien nog wel lopen, maar die steeds weg! Of die laat het gas branden. Ja, daar kan je niet 24 uur bij weg zijn, ofzo. Dat snap ik ook, maar je hebt een tussengroep...

Het grappige is, ik heb ook een casus gehad met een mevrouw die een man heeft of getrouwd is met een meneer die aan het dementeren is. En niet vanachter maar van voor. Het was een frontale... Ik weet niet precies wat de term daarvan was.

Een temporale...

Ja, en bij hem ging het dus heel snel bij achteruit, en volgens haar heeft het UWV haar ook helemaal niet meer geholpen en werd zij in een langdurig traject geplaatst en in het langdurige traject heeft zij totaal geen contact meer gehad met het UWV. Dus zo losgelaten en nu...

Ja, dat hoor je ook wel vaak he, dat het contact met het UWV zo slecht is.

Ja, wat zou daar beter aan moeten worden volgens u?

Dat heeft natuurlijk te maken met efficiëntie, dus alles is nou digitaal en wat ik ook wel hoor is dat mensen steeds een andere werkbegeleider hebben, en daar word ik ook wel een beetje gallisch van, dat die dan ook nog weleens wat anders zeggen dan de vorige hè. Dus dan hebben ze er net eentje gehad en die zegt dit... en de ander zegt dat... Dat ze ook niet meer zo goed weten wat ze moeten. En dan proberen duidelijkheid te krijgen maar dan geen antwoord krijgen want het UWV of ja de werkbegeleider niet te bellen is, dat moet allemaal via de e-mail.

Dus alles, gaat digitaal. Alles gaat digitaal en dan heb je ook nog te maken met verschillende contactpersonen.

Nou volgens mij was dat wel de bedoeling, maar ik hoor dus wel dat mensen dat niet altijd hebben.

Hm. Dan ga ik nu wat vragen stellen over de bejegening, dat is het laatste onderdeel van mijn interview. Wanneer mantelzorgers vertellen over de gesprekken die zij hebben gehad met het UWV... wat voor reactie of wat voor gevoelens hoort u bijvoorbeeld naar boven komen als ze daarover praten?

Ja, dat is ook wel een beetje het verlengde van wat ik net zei. Dat is vaak wel een beetje gefrustreerd. Dat ze gewoon niet goed weten hoe het zit, maar dat ook niet helder krijgen. Nou dat alles digitaal moet, dat vinden mensen ook wel lastig want niet iedereen kan heel goed zich schriftelijk uitdrukken. Je hebt gewoon mensen die praten daar liever over en die willen gewoon uitleg hebben. En die willen gewoon vragen kunnen stellen en dat lukt dan gewoon niet goed. En verder soms ook wel de slechte bereikbaarheid.

Slechte bereikbaarheid? Via de telefoon?

Nee, maar ook via de e-mail. Dat zo'n werkbegeleider pas weer een maand later reageert.

Juist... dus er is dan geen snelle reactie?

Nee

Oké. En hoe vaak komt het voor dat mantelzorgers dan bellen en vertellen hierover?

Hoe vaak, dat is dan weer niet zo vaak.

Ook niet zo vaak.

Nou ja, wat is niet vaak. Maar goed, we krijgen natuurlijk niet iedereen aan de lijn hè. We hebben altijd maar een topje van de ijsberg zeg ik dan altijd maar, of het ook zo is... Ja hoe vaak dat kan ik je zo niet zeggen, dat weet ik niet. Maar, de meeste mensen die ons bellen, bellen over wat ik al zei hè. De meeste bellen over financiële vragen of over

bijvoorbeeld woningen of gespreid zorg. En dit valt onder categorie arbeid en zorg, en daar bellen wel minder mensen over. Maar het gebeurt wel.

Waarom denkt u eigenlijk dat er weinig of minder mensen bellen over arbeid en zorg?

Uhm... ja maar ook lang niet iedereen heeft natuurlijk een uitkering. Dus van de mantelzorgers die een uitkering heeft bij het UWV, dat is natuurlijk maar een klein deel. En daarvan weer, een klein deel belt ons.

Ja, juist

Terwijl de hele groep mantelzorgers heeft te maken met vragen over financiën. Dat zijn alle mantelzorgers of je nou werkt of niet werkt of gepensioneerd bent, iedereen heeft daar vragen over.

Maar, mensen die echt tegen het UWV aanlopen dat is natuurlijk maar een klein deel.

O, dat is maar een klein deel.

Ja, dus vandaar dat het natuurlijk wat minder is. Ik moet wel zeggen dat ik ook weleens mantelzorgers aan de lijn krijg die wel geïnformeerd zijn door hun werkbegeleider over vrijstelling sollicitatieplicht op basis van mantelzorg hoor. Ik weet niet of daar de voorlichting slecht over is. Dat zou nog weleens kunnen meevallen.

Vanuit hun werkbegeleider zelf?

Ja, nou heet dat zo... Vanuit het UWV-begeleider/coach zeg maar hè, dus dat mensen daar nog weleens op gewezen worden dat ze een vrijstelling kunnen krijgen of dat het UWV het zelfs aanbiedt. Dus "nou ik hoor dat u mantelzorger bent dus u krijg gewoon 6 maanden". Maar dan krijgen we ze dus na 6 maanden... Dat mensen dus zeggen ja ik kreeg het gewoon en mijn werkbegeleider deed daar heel makkelijk over. Maar nu wil ik uitbreiding of verlenging en dan krijg ik het niet meer. Dus dan is er toch iets ontbroken aan de voorlichting... vanuit het UWV. Maar het werd wel aangeboden dat vond ik wel positief.

Dus het werd aangeboden maar na de 6 maanden werd het dus gestopt.

Ja, want zo is de regeling dan ook hè, maar dat wisten mensen dan niet.

Maar dat werd dus niet uitgelegd aan hun.

Nee, daar komen ze dus na 6 maanden achter.

Oké, dus daarvoor hebben ze dus helemaal geen informatie gehad over “dat ze moeten zoeken naar vervangende zorg”.

Nee, dus ik merk nog regelmatig dat dat een verassing is.

Oké

Ja, een onaangename verassing voor deze mensen.

Maar u zei dus net tegen mij, dat er mantelzorgers zijn die het zo voelen dat ze dus HBO-denkniveau moeten hebben om alles te kunnen begrijpen... en medewerkers van het UWV houden dus eigenlijk niet echt rekening met de denkwijze van de cliënten die bellen. Ze willen niet de manier van uitleggen verlagen zodat de war duidelijker is. En als u zeg maar een medewerker van het UWV zou zijn. Wat zou u er zeg maar ander doen om het duidelijker te maken voor de cliënten die het elke keer toch niet snappen en elke keer uiteindelijk toch verkeerde dingen doen of ja, uiteindelijk geen vervangende zorg zoeken... wat zou u zelf dan doen.

Ja, ik zou het belangrijk vinden om het zo volledig mogelijk uit te leggen. Dus inderdaad ook dat mensen vervangende zorg moeten regelen. Maar waar ik ook aan zit te denken is dat ik bijvoorbeeld bij diegene dus al zou aankaarten van... Kunnen we daar dan niet een folder over maken zodat mensen dat mee naar huis kunnen nemen? Wat je kunt die dingen wel zeggen, maar het is natuurlijk altijd weer de vraag of alles ook aankomt. Ik weet het niet precies, volgens mij spreken ze die mensen ook niet meer persoonlijk. Alles gaat natuurlijk digitaal maar ja... dat je het opstuurt ofzo, zo'n folder.

Dus opgestuurd naar alle mantelzorgers of opgestuurd naar de mensen die online dus bezig zijn met de mantelzorging.

Ja, of meer waar er mee over gesproken is. Dus degene die vragen hebben omtrent dit onderwerp.

Ja.

Want hoe weet bijvoorbeeld het UWV of iemand een mantelzorger is.

Ja precies... want wanneer ben je mantelzorger?

Die weten dat ook pas als je dat kenbaar hebt gemaakt natuurlijk. Maar dat is duidelijk anders weet je dat niet.

Ja, klopt. Goed, ik ga zelf hieraan werken en ik ga dan uiteindelijk ook een brochure maken hopelijk kan ik dan helpen. En wat ik dus van plan ben is dat ik de interviews wat ik ook heb gehad met de vorige mantelzorgers. Dat ik dan hun casussen sowieso anoniem gebruik en misschien dat ze zich erin kunnen vinden en dan toch wel wat duidelijkheid eruit kunnen halen. Hopelijk.

Ja, dat zou mooi zijn.

Heeft u zelf nog vragen?

Nee... Nou ik ben wel benieuwd naar hoe het UWV beoordeelt. Dat kan ik jou niet vragen haha.

Haha, goed. Dan wil ik nu dit interview afsluiten. Ik heb alle vragen gesteld wat ik wilde stellen. Nogmaals bedankt voor alles wat u mij verteld heeft.

Geen dank. Succes ermee.

Dankjewel.

Bijlage 6 Interview Respondent IMUWV1

Interview medewerker van het UWV

Duur: 88 minuten

Nou. Dankuwel dat u wil deelnemen aan mijn onderzoek. Ik zal mij even voorstellen. Ik ben Marines Gonzalez. Ik ben 23 jaar en ik studeer Sociaal Juridische Dienstverlening bij Hogeschool Leiden. Ik zit dus in mijn laatste jaar. En... Ja... in het laatste jaar moet je een scriptie maken. Mijn opdrachtgever is Mezzo. Mezzo kwam met een probleem en zij vertelden dat veel mantelzorgers die bij hen komen... eh... Dat uit de gesprekken blijkt dat heel veel informatie over mantelzorgforfait of ontheffing sollicitatieplicht niet bekend is bij de mantelzorgers. En... Mezzo wil dat ze mantelzorgers juist beter geïnformeerd worden zodat de mantelzorgers regelingen waar zij in aanmerking voor zouden kunnen komen, niet mislopen.

Ja.

Maar ja. Dit interview zal ongeveer drie kwartier duren. Ik zal beginnen met wat inleidende vragen en daarna zal ik ingaan op de criteria, informatievoorziening en de bejegening van de mantelzorgers. Alle informatie wat ik vandaag win door middel van mijn interview... zal ik gaan uittypen. Vervolgens zal ik alles anonimiseren en de opname verwijderen.

Oké, dat is zeker goed.

Ik hoop dat ik door middel van mijn onderzoek, een oplossing te vinden.

Ja, dat is goed. Misschien kan het UWV uiteindelijk ook jouw advies volgen door bepaalde dingen op de site te veranderen?

Ja! Dat zou goed zijn. Haha. Heeft u zelf nog vragen voordat we beginnen?

Nee hoor.

Mooi. Dan gaan we beginnen. Makkelijk vraag. Wat is uw beroep?

Eh... Mijn beroep. Ik ben werkzaam bij het UWV.

En wat is uw functie?

Mijn functie is... eh... adviseur werk... Dat betekent dan zeg maar dat ik richting klanten advies kan geven... eh... over bepaalde zaken die met een WW-uitkering in samenhangen. Dus eh... sollicitatieverplichting eh... vrijstellingen van ... ontheffing van de... eh... van de beschikbaarheid. Want dat is een ander item hè. Iemand die niet beschikbaar is voor de arbeidsmarkt die is in feite eh... die heeft dan geen recht op een uitkering. Dus solliciteren is een onderdeel ervan, maar eh... beschikbaarheid... Dus wanneer iemand daadwerkelijk beschikbaar is voor de arbeidsmarkt is ook van belang.

Ja.

En ook zeg maar, mantelzorgers zijn in feite eigenlijk niet beschikbaar voor de arbeidsmarkt.

Uhu.

Want ja... voor dat stukje dat die mantelzorg verricht, kan die niet gaan werken. Dus hij krijgt... zeg maar ontheffing van de sollicitatieverplichting... en ontheffing van eh... eh... zeg maar... eh... van de beschikbaarheid.

Juist. Dus u geeft alleen advies? U beoordeelt zelf niet?

Jawel. Ik beoordeel zelf ook.

Oh! u beoordeelt ook.

Maar ja... ja ik beoordeel zelf ook... maar ja goed. Je geeft er altijd advies over van hoe pak je het nou aan en waar moet je zijn, en hoe gaan we dit in je uitkering zeg maar... eh... verwerken.

Dus wat is uw functiebenaming?

Als bijvoorbeeld iemand vragen heeft... dan kan ik advies geven... maar ik kan ook beslissingen nemen over mantelzorg. Dus uiteindelijk bepaal ik wel of iemand aanspraak maakt op mantelzorg of niet... Dus of hij vrijstelling krijgt van de sollicitatieverplichting... of voor de ontheffing van beschikbaarheid. Dat hangt allemaal af van wat voor informatie binnen komt.

Uhu.

Soms kan het met drie maanden bekeken zijn... en soms duurt het veel langer. Maar dat hangt van het traject af waar de cliënt doorheen moet. Kijk sommige mensen zijn mantelzorger omdat hun vader, moeder of kind hun been breekt of wat dan ook... ja... en dan zijn ze vijf tot zes weken uit de... ja... niet beschikbaar. Soms wat langer. Je hebt dan met een korte vrijstelling te maken. Maar op het moment dat mensen ouders hebben die dementeren en in een zorginstelling opgenomen moeten worden, dan duurt het vaak langer.

Aha.

Want dat hangt ervan af... hoe acuut de instelling dit gaat regelen. Pakken ze het snel op? Kan het ook snel? Ja! Je hebt ook te maken met mensen die terminale ziektes hebben en thuis verpleegd willen worden. Ja, dat gaat dan de familie doen. Wij hebben zelf een gehandicapt kind.

Oh, u heeft een gehandicapt kind.

En... daar hadden wij de zorg voor thuis... Met ondersteuning. Maar goed daar moet je ook oor op wachten op een indicatie van CIZ. En dan... de zorg eh... ja. Daar komt dan een budget aan vast te hangen. Hiermee moet je dan de zorg inkopen. Ja... dus dat zijn soms dan hele complexe... eh... ja materie is dat. En ja het duurt soms lang... en de ene keer kan dat snel en de andere keer gaat het wat langzamer. En daar proberen wij maatwerk in te leveren.

Oké, dus jullie leveren maatwerk.

Ja... je kan bijvoorbeeld gelijk een vrijstelling krijgen van zes maanden, maar ik maak er regelmatig met cliënten twee of drie maanden van. Want als het zich gaat laten aanzien dat die zes maanden niet nodig is... ja waarom zou je dan zes maanden geven.

Uhu.

En daarna... die verlenging van een maand. En soms maken we weleens mee dat het wel veel langer duurt dan een jaar. Maar het is wel de bedoeling dat het eindig is. Terwijl de meeste klanten die... eh... krijgen die informatie eigenlijk niet. Die hebben vaak het idee

van oh we hebben nu mantelzorg en nu kan ik tot mijn ouders bijvoorbeeld overlijden... daar gebruik van maken. Maar dat is dus de bedoeling niet.

U zei net dat u zelf ook een zoon heeft die hulp nodig heeft. Bent u dan ook een mantelzorger?

Nou ik was mantelzorger, want hij woont sinds vorig jaar in een instelling. Maar we hebben hem wel tien jaar thuis verzorgd. Bijna tien jaar... hebben we hem thuis verzorgd... en ja dan had ik weleens ook te maken met het feit van... eh... soms kan een hulpverlener niet. Ik moest het dan zelf doen. Voor een bepaalde dagen... of het budget was niet toereikend. Want ja... je moet dan zelf met het budget dat je krijgt, contracten gaan afsluiten met zorgverleners. Ja, sommige zorgverleners vragen best behoorlijke prijzen.

Zo!

Alleen voor mij was het zo dat ik gewoon twee of drie uur eh... in de ochtend ermee bezig was. En dan 's avonds als ik thuiskwam. Dan werkte ik bijvoorbeeld... dan was ik rond een uur of vijf thuis... vijf uur half zes. Ging die om acht uur naar bed. Ja, dus ik nam 's nachts de zorg voor hem over. En mijn vrouw deed het in de tussenliggende periode. En de hulpverlener.

Dus u werkte werkt als een UWV-medewerker en heeft zelf ook in een situatie gezeten waarin u een mantelzorger was. U heeft namelijk voor uw zoon gezorgd. Dus u heeft wel wat meer begrip voor de cliënten wanneer zij een aanvraag doen. U zei net ook dat u met maatwerk probeert te werken.

Ja, ik heb een soort van inleveringsvermogen ontwikkeld. Ik denk, omdat ik vanuit mijn thuissituatie ook weet waar je voor kan komen te staan. Ik bedoel eh... ja onze zoon die heeft heel veel epilepsie en dat was niet goed in te regelen. Kijk, had hij weinig epilepsie... dan kon hij zelf heel veel zaken doen. Maar als hij heel erg veel epilepsie had... en hij was laag in zijn bewustzijn, dan kon hij zichzelf niet eens helpen met aankleden.

Oh oh.

Dat moesten wij dan allemaal doen. Wassen en dat soort zaken. Het kan dus heel ver gaan. Hij kon op een gegeven moment niet eens naar het toilet en dergelijke. Dus we moesten hem toen ook verschonen.

Ja.

Dus... en ja. En als het weer goed was... dan kon hij wel weer naar het toilet. Dat was heel wisselend bij hem. Dus daarom heb ik ook redelijk inzicht met wat je tegen kan komen... als mantelzorger.

Ah zo. Ja, het is inderdaad bij iedereen anders. Hoelang werkt u hier bij het UWV?

In deze functie werk ik nu... vanaf 2013. Eind jullie 2013.

Dus al vier jaar.

Ja, en in totaal vanaf 1984 bij het UWV. Ja, en ik heb bij diverse onderdelen gewerkt.

Ik hoop dat u mijn vragen niet te persoonlijk vindt. Maar hoe heeft u het zo kunnen regelen met uw mantelzorgtaken voor uw zoon en het werk hier bij het UWV? Want u zei net dat uw zoon sinds vorig jaar pas in een instelling woont.

Nou, ik heb met mijn werkgever... Mijn zoon die is ziek geworden toen die tien was. En toen heeft die echt eh... ja... heel slecht gelegen... hij heeft in coma gelegen. Het was de vraag of hij het zou halen ja of nee. En de eerste maanden heeft mijn werkgever enorm meegewerkt. Dus die heeft mij in het ziekenhuis laten zijn. Ja, want onze zoon was op een gegeven moment zo ernstig ziek dat, nou ja. Hij is kunstmatig in coma gehouden. En op het moment dat hij dus uit de coma kwam... 't was dan nog de vraag of hij er goed uit zou komen. En als hij er niet goed uit zou komen, dan zouden ze hem eventueel van de beademing afhalen en dan zou hij dus komen te overlijden.

Jeetje wat eng allemaal.

Eh... ja. Nou, dat ging uiteindelijk allemaal goed. Dus mijn werkgever heeft die periode dat het heel serieus was... dat die heel ernstig ziek was... ongeveer twee maanden, ben ik ook niet op mijn werk geweest. Dus mijn werkgever heeft mij faciliteiten gegeven zodat ik bij mijn vrouw kon zijn en bij onze zoon.

Uhu.

En... later toen de situatie niet meer levensbedreigend was, kon ik afspraken maken met mijn werkgever m.b.t. ziekenhuizenbezoek.

Ja.

En in die tien jaar... dat wij dus voor hem gezorgd hebben, heeft hij regelmatig in het ziekenhuis gelegen.

Oh.

Maar ik kon dan met mijn werkgever altijd wel goede afspraken maken om verlof op te nemen en dat eventueel te compenseren. Dan nam ik verlof op en een gedeelte van dat verlof kwam voor rekening voor mijn werkgever. Maar een deel van mijn verlof kwam dan voor rekening van mijn vakantiedagen.

Oké, mooi geregeld.

Ja, ik heb er met mijn werkgever altijd heel goed over kunnen praten en ook heel goed over kunnen communiceren. En ja... 't was altijd wel op te lossen.

Nou, u heeft een aardige werkgever dus.

Ja, ik heb wel op dat betreft wel een meegaande werkgever. Ik kan mij ook voorstellen dat er werkgevers zijn, en zeker kleinere werkgevers, die dat gewoon niet op kunnen lossen. Omdat het toch een hoop geld... ja, het is een geldkwestie vaak.

Ja, dat kan ik begrijpen. U had gelukkig een meewerkende werkgever gehad.

Ja, het UWV heeft mij heel goed ondersteunt. Ik heb geen enkele managers gehad die daar moeilijk over deed. Alleen. Ja, het is geven en nemen. Ik bedoel je kan niet alleen maar nemen.

Klopt. Heeft u minder uren gedraaid in de periode dat u voor uw zoon moest zorgen?

Ja, maar dat kon ik compenseren of met vakantiedagen... bijvoorbeeld als hij in het ziekenhuis lag en het was niet levensbedreigend... dan kon ik altijd wat regelen. Mijn zoon lag namelijk niet in Leiden in het ziekenhuis, maar in Rotterdam. En dan ging ik dus

i.p.v. vier uur naar huis, ging ik om drie uur naar huis. Nou, tenminste... naar het ziekenhuis.

Ah oké.

Ja, en dan was ik daar een uur of half vijf. En dan kon ik met mijn vrouw mee naar huis rijden op het moment wanneer dat ziekenbezoek... of wanneer we gewoon naar huis wilden gaan. Zo konden we toch drie keer in de week of meer bij hem zijn. En dat kon ik dan met mijn werkgever gewoon regelen. Ik nam dan af en toe vakantiedagen op. Eh... als het wat langer duurde, of ik ging mijn uren versnipperen. Zodat ik niet volledig mijn vakantiedagen hoefde op te nemen.

Ah slim.

Ja. Hoe mijn werkgever ermee om ging... kan ik mij voorstellen als beoordelaar voor de mantelzorg, mantelzorger gaat beoordelen. Ja... je... hebt denk ik dan meer affiniteit met eh... met degene die mantelzorg vraagt. Omdat je ook weet van waar je allemaal tegen aan loopt.

Maar dat hebt u dan, omdat u ook in zo'n situatie heeft gezeten. Nou heeft u ook duizenden anderen collega's verspreid over Nederland, die niet in zo'n situatie hebben gezeten. Zij hebben dan niet zo'n begrip als wat u heeft voor de mantelzorgers.

Nee, dat klopt.

Tenminste, ze kunnen wel begrip hebben, maar niet zoals iemand die ook in zo'n situatie heeft gezeten. Goed, dan hebben we het gehad over uw situatie als mantelzorger en hoe u ermee omging. Of tenminste u en uw werkgever ermee omgingen.

Ja.

Nu wil ik graag u als beoordelaar interviewen. Oké, Hoe kunnen mantelzorgers contact opnemen met het UWV?

Nou de meeste verzoeken komen via de werkmap.

De werkmap.

Ja, dat is zeg maar ons communicatiemiddel met onze cliënt. Soort van een email verkeer.

Oh, het is een email?

Ja, het is email. Het is een berichten verkeer zeg maar... ja... het is van het UWV. Het is niet zeg maar, outlook of wat dan ook.

Is het een soort van chat? Dat je dus direct contact hebt met een medewerker?

Nee, het is niet zo dat je direct contact hebt. Het is meer te vergelijken met een email. Ja, verkeer... ja.

Hoe werkt een werkmap dan precies? Want ik heb zelf geprobeerd om online te zoeken hiernaar, maar...

Ja, maar dat kan niet.

Nee, klopt. Het lukte niet.

Nee, kijk. Op het moment dat cliënt zeg maar bij ons een uitkering aanvraagt. Dan doet hij dat dan via DigiD.

Uhu.

Dan komt die ook in een omgeving terecht... waarin hij niet alleen uitkering kan aanvragen, maar hij kan ook zeg maar allerlei wijzigingen doorgeven. Tenminste dat... dat kan. Maar je kan ook zeg maar... een mailfunctie zit erin.

Hm.

En dat is dus de werkmap. En daar kan hij dan een berichtje plaatsen en dat komt dan zeg maar... in ons klant-volg-systeem... komt dan dat berichtje binnen. En dat kan ik dan zien... lezen. En dan kan ik daarop antwoord op geven. Maar dat vindt dan gewoon binnen die omgeving plaatst. Dus het is in feite een soort van outlook, waarin je kan mailen. Alleen het valt binnen het UWV en het zit achter DigiD.

Ah zo.

Dus gewoon een soort van berichtenverkeer zoals bij outlook.

Zoals outlook dus. En je komt er pas in als je uitkering hebt aangevraagd en je bijvoorbeeld wijzigingen wil doorgeven. Maar de mantelzorgers... hoe wordt het voor hen geregeld?

Nou wanneer er iets zich voordoet, vraagt men hulp van... hoe moeten we ermee omgaan. Dan heb je de vraag van... sommige mensen kennen het begrip mantelzorg... dus die geven dat dan aan... van... Zou ik mantelzorg kunnen verlenen? En dan moeten wij dan gaan toetsen of eh... of zij dan wel in aanmerking voor kunnen komen. Dus dan kijken we naar het aantal uren waarop ze een WW-uitkering hebben, want ja iemand die bij wijze van spreken acht uur per week eh... uitkering heeft. Ja, wat doet hij dan de andere dagen van de week?

Uhu.

Ja... uh... moet hij dan voor die 8 uren ontheffing krijgen voor de sollicitatieverplichting. Terwijl iemand die fulltime aan het werk is geweest en die nu fulltime WW-uitkering heeft. Ja, die kan in een situatie terecht komen, dat op een gegeven moment een mantelzorger meer dan 20 uur in beslag nemen. En ja, dan kan je niet zoveel... erg meer uitwijken. Dan moet je wel iemand volledig vrijstellen van de sollicitatieverplichting. Maar, ja wij gaan dat dus na om maatwerk te verlenen. Dus je gaat na... hoeveel uur WW heeft iemand, hoeveel uur mantelzorg gaat iemand verlenen eh... zijn er andere mensen in de omgeving die die mantelzorg eventueel kunnen verlenen... eh... wat is de prognose... dus hoelang gaat die mantelzorg dus duren?

Aha zo.

Ja. Zoals ik eerder al had verteld... heb sommige mensen een paar maanden nodig, maar sommige mensen... die hebben gewoon meer tijd nodig. En dat is. Je gaat informeren, je gaat dingen navragen bij een arts. Bijvoorbeeld van eh... nou ja goed. Is de situatie zo dat hij zo intensieve zorg vereist? Want ja, het kan ook zijn dat iemand wel in staat is om wel gewoon heel veel dingen te doen. Dat weten wij niet. En als iemand mantelzorg vraagt, weten wij ook niet in welke omstandigheden die verkeerd.

Uhu.

Dus je gaat wel dingen uitvragen bij bijvoorbeeld een instelling.

Oké. En u zei net dat eh... dat u bij de artsen zal navragen of het zodanig intensief werk is dat degene niet in staat is om dingen te kunnen doen. U zegt 'intensieve zorg'. Nou wil ik dan weten hoe jullie eigenlijk de intensiviteit van de zorg wat verleend wordt, toetsen.

Ja, dat is nou best wel een lastige. Eh... kijk. Het kan zijn dat eh... mensen thuis zijn en bijvoorbeeld een... ja... voor allerlei behandelingen naar het ziekenhuis moeten, maar dat ze zelf niet mogen rijden naar zo'n behandeling.

Uhu.

En dat betekent in feite dat er iemand met hen mee moeten. Ja. Hoe vaak gaat dat gebeuren per week? Is iemand in staat... bijvoorbeeld iemand die een chemokuur krijgen en dergelijke... ja die hebben daar vaak last van. Zij moeten ook gehaald en gebracht worden en dergelijke. Ja, dat soort dingen... daar hangt het vanaf. Hoeveel uur ben je daaraan kwijt? Want voor iemand die gehandicapt is... die moet je misschien wassen, die moet je misschien verschonen, die moet je ook nog aankleden. Misschien moet je ook zorgen dat die ergens komt voor dagbesteding. Maar het kan ook zijn dat er geen dagbesteding is. Er moeten veel dingen eromheen geregeld worden. Het is de bedoeling dat je ook in staat bent... dat je de zorg erom heen kunt organiseren zodat je er zelf uit kunt na verloop van tijd. Maar soms doet zo'n situatie zich aan de ene keer voor.

Klopt.

Want iemand die een beroerte krijgt... ja. Die is van het ene moment op het andere moment ziek. Komt dan in een ziekenhuis terecht, maar op het moment dat die ontslagen wordt vanuit het ziekenhuis... komt hij in een thuissituatie terecht. En als er niemand is die er voor deze persoon kan zorgen... dan moet hij beroep moeten doen op zijn omgeving... vaak zijn kinderen. Ben jij toevallig enige kind of heb je een broer of zus maar die woont bij wijze van spreken in het buitenland. Ja... dan is die persoon alleen maar aangewezen op jou.

U heeft het hier dan over een zoon of dochter die dan voor zijn of haar ouder moet zorgen.

Ja. Precies. Al zou jij toch een broer of zus in het buitenland hebben, dan ben jij toch degene waarop aangewezen zal worden.

Oh zo. Dus als je als enige naaste persoon in Nederland woont, zal er gevraagd worden van jou om te zorgen voor je hulpzoekende familielid.

Ja, je begrijpt het.

Oké. Maar goed. Als mantelzorger, zou je maximaal zes maanden ontheffing van de sollicitatieplicht kunnen krijgen en eventueel wanneer het bewezen kan worden dat het werk zodanig intensief is, verlening krijgen van telkens een maand. In die tijd moet je dus zorg gaan regelen voor jou familielid... of degene die je verzorgt. Dus eigenlijk... wordt je een beetje gedwongen om zorg op je te nemen om vervolgens weer je taken te verschuiven naar een ander die het voor je over moet nemen.

Ja, het gaat er dus om dat je... Kijk op het moment dat zoiets voordoet... hé, we hebben het net gehad over een beroerte en dat je dan naar het ziekenhuis moet. Kijk dat gebeurt heel snel. Daar kan je je niet op voorbereiden. Je zal waarschijnlijk ook hebben gemerkt door jou onderzoek, dat de wetgever eigenlijk... die wil eigenlijk dat mensen steeds meer mantelzorgtaken op zich nemen. En dat je zeg maar, de participatiemaatschappij... dat betekent dat de omgeving steeds meer ingeschakeld gaat worden om dit soort dingen te doen. Ja... dat is de maatschappelijke ontwikkeling.

Ik heb inderdaad gelezen dat sinds 2015 gekort wordt in de zorgkosten. Eigenlijk al veel eerder zelfs. De overheid wil juist dat men meer mantelzorgtaken op zich nemen.

Ja, daar knijpt het een beetje.

Maar ja, binnen die zes maanden moet je vervanging regelen om verder te gaan met je eigen werk. Dat zal toch ook niet makkelijk gaan.

Ik heb mijn zoon ook naar een instelling gebracht.

Hoe makkelijk was dat om dat te regelen?

Eh... voor ons liep het relatief makkelijk. Niet zoveel tijd. Maar voor andere mensen die... ouderen die zorg nodig hebben... Nou dat duurt soms best wel lang. Want dat hoor ik dan wel van de mensen met wie ik contact heb... als zij dan die mantelzorg aanvraag doen... van goh dementeren de ouders... Nou in welke mate dementierend? En dan krijg je te horen van dat het niet zo slecht is dat die in een instelling moet. Maar er moet wel

regelmatig boodschappen worden gedaan... hij moet verzorgd worden. Dat soort taken hebben we het dan over.

Hm.

En dan is het ook zaak... dat zeg maar de omgeving ingeschakeld kan worden. Dat je daar geen mensen in twee of drie weken kan vinden... dat is voor mij heel duidelijk. Dus het gaat niet alleen om... dat iemand naar een instelling moet, maar dat als die thuisblijft... de omgeving ingeschakeld wordt. Ook omdat dat een maatschappelijke ontwikkeling is. Ga je de burens erbij betrekken bij wijze van spreken. Die dat dan willen. Je moet alles zo regelen zodat jij uiteindelijk weer kan gaan werken. Dat kan tijd kosten. Dat gaat helemaal niet zo snel. Soms is zes maanden niet toereikend en dan heb je de mogelijkheid om er zeven, acht of zelfs tien maanden ervan te maken. Wij houden wel vinger aan de pols van... Hoe ontwikkelt het? Wat heeft u allemaal gedaan? Waarom lukt het niet?

Ja.

Kunnen wij er misschien wat in betekenen? De kans is misschien heel klein, maar een van de dingen die wij kunnen doen, is telkens die zorg verlengen. We kunnen het ook niet zomaar stopzetten.

Hm.

Kijk we kunnen wel zeggen dat we ermee stoppen als we vinden dat de mantelzorgers weinig inspanning verrichten. Wanneer zij dus niet hun best doen. Wanneer zij wel veel inspanning verrichten, en dat kan je verifiëren door dat na te vragen, dan geven wij ze nog een aantal maanden langer tijd.

Dus zo spelen jullie met jullie discretionaire ruimte. Moeten zij deze informatie ook doorgeven aan het UWV of beoordelen jullie gewoon op vertrouwen?

Ja, ik denk dat verschillende mensen er verschillend mee omgaat. Kijk de ene zal het op basis van vertrouwen doen, maar aan de andere kant kan je ook besodemieterd worden. Ja, dan zal je toch voor jezelf helder moeten krijgen wat waar is. Wanneer je het gevoel hebt van dat je aan het lijntje gehouden wordt, moet je wat dieper gaan graven.

Juist.

Kijk sommigen mensen hebben geen flauw idee dat... en ik denk dat dat een beetje schort aan de informatie op het UWV-site... van dat het in feite de bedoeling is om andere zorg te regelen. Ik denk dat dat te weinig naar voren komt. En dat is dan een beetje zuur wanneer je denkt alles geregeld te hebben zonder te weten dat je na die zes maanden je zaken helemaal goed geregeld moet hebben. En ik denk dat het UWV daar wel wat stilliger in mag zijn.

Dus men let op hoeveel inspanning de mantelzorger verricht. Iedere medewerker van het UWV gaat anders om met de manier van beoordelen. Dus er is sprake van een discretionaire ruimte. De een gaat uit op vertrouwen en de ander wil bewijs hebben. Alles zwart op wit.

Ja, en nou ja je hebt de richtlijnen gezien... zes maanden... en een maand verlening als er sprake is van intensieve zorg. Alleen ja, weet je. Dit zijn lastige dingen, want voor mij is intensief misschien heel anders dan bij jou.

Inderdaad.

En het is wel de interpretatie zoals jij hem... ja ik krijg hem voorgelegd en het is mijn beslissing uiteindelijk. Ik ga er dan anders mee om dan jij. En dat zal altijd zo zijn in dit soort zaken. Je probeert een stuk maatwerk te leveren, maar aan de andere kant heb je collega's met verschillende achtergrond.

Uhu.

Dus andere collega's kunnen ruimhartiger omgaan met hun beslissingen of omgekeerd.

Maar jullie hebben dus niet zwart op wit staan wat 'intensief' is. Omdat jullie dat niet hebben, zal er altijd verschil zijn in de beoordelingen van de aanvragen. Ook al heb je te maken met precies dezelfde achtergrond.

Naja, wat we wel proberen te doen... is zeg maar. Hoe moet ik het zeggen. Intercollegiale eh... een soort van casuïstiek.

Dus jullie bespreken over de casussen.

Soms betrek je er een manager erbij. Vooral als het over de grens gaat van de wet en regelgeving. Van hoe gaan wij hiermee om? Het is niet zo van dat wij niets met elkaar bespreken.

Jullie proberen dus op een lijn te zijn. Zodat er niet te veel afgeweken wordt bij de beoordelingen.

Ja, precies. Wij moeten op een lijn zitten. Maar ja we hebben dus ruimte om zelf een beslissing te nemen.

Hoe vaak krijgen jullie eigenlijk vragen over ontheffing sollicitatieplicht?

Dat vind ik moeilijk. Soms heb je plukjes... een paar in de maand. Maar soms heb je er maanden geen. Ik heb ongeveer drie tot vier verzoeken op jaarbasis.

Wow op jaarbasis drie of vier.

Ja, maar goed... ik heb hier al 60 collega's rondlopen. En verder zijn er nog veel meer collega's door heel Nederland verspreid.

Oh ja... Dan hebben we het wel over veel meer verzoeken. Wat zijn de criteria om in aanmerking te kunnen komen voor ontheffing sollicitatieplicht?

Nou, dat is inderdaad van eh... Hoeveel uur heb je uitkering? En hoeveel uur neemt je mantelzorg in beslag? Eh... is de mantelzorg eventueel te delen met anderen in je omgeving? Nou dat zijn allemaal dingen die daarin meespelen. En waaruit bestaat die mantelzorg dan?

Aha... hm... En wanneer kan je iemand zien als een mantelzorger? Wanneer is iemand mantelzorger volgens het UWV?

Nou dat staat in ons werkproces... hm wanneer is iemand mantelzorger? Op het moment dat die zeg maar iemand uit zijn omgeving of een naaste dusdanig zorg moet verlenen. Dus eh... wanneer zij hulp moeten verlenen aan iemand die het nodig heeft. En hoeveel uur neemt de zorg in beslag?

Oké. U heeft mij verteld dat jullie ook de leefsituaties dus controleren door de artsen bijvoorbeeld te informeren.

Nee, we vragen niets aan de artsen. We vragen aan de mantelzorger of zij een document van een arts wil aangeven waaruit blijkt dat die mantelzorg noodzakelijk is. Maar dat doe je alleen in twijfelgevallen.

Oké, alleen in twijfelgevallen. En moet de informatie echt in details verteld worden?

Nee, ik wil alleen weten of mantelzorg echt nodig is. Ik hoef niet precies te weten wat de mensen mankeren.

Hm. Dus het zou goed zijn als mantelzorger om een document aan te vragen bij zijn of haar arts zodat zij bewijs hebben dat hun taken zodanig intensief zijn dat zij ontheffing van de sollicitatieplicht nodig hebben.

Nee, alleen wanneer wij hierom vragen. Alleen bij twijfel gevallen komt dit voor. Dus wanneer wij ons aan de lijn gehouden voelen.

Duidelijk. Trouwens u zei steeds 'men vraagt mantelzorg aan' wat bedoelt u hiermee?

Jij vraagt mantelzorg aan bij ons. Op een gegeven moment. Nou ja zo noem ik dat.

Oh u bedoelt ontheffing sollicitatieplicht.

Ja, van voor de mantelzorgers ja.

Maar goed. Het gaat dus om vertrouwen. Wanneer jullie een aanvraag krijgen, gaan jullie uit op vertrouwen en wanneer jullie twijfelen, vragen jullie naar bewijs.

Ja, want het gaat om geld. Als ik het vaag vind, zal ik vragen naar nadere documentatie. Het is een WW-uitkering. Je bent een werkzoekende. Dus op termijn moet je toch weer aan het werk zien te komen.

Ja.

Het is voor mij ook een ander kwestie, want... hoe had je dit opgelost op het moment dat je aan het werk zou zijn geweest?

Goeie vraag.

Want als je aan het werk bent en een van je ouders overkomt wat waardoor je mantelzorg moet verlenen, hoe had je dat dan met je werkgever ingeregeld. Als je nou gewoon had gezegd... nou er is niets aan de hand... ik kan het en eh... we doen het op die en die manier. Waarom kan dit dan niet als je werkloos bent?

Dus u bedoeld hiermee dat als je werkloos bent je eigenlijk ook in staat moet zijn alle zaken te regelen. Om het regelen op zo'n manier waardoor je weer aan de bak kan gaan.

Ja... precies. Want heel veel mensen hebben vaak... ja maar ik ben werkloos... nou heb ik de mogelijkheid. Ja... maar als jij nog vier of vijf andere zussen hebt en die wonen ook in de omgeving... Als je een werkgever zou hebben gehad, dan zou jij ook die broers of zussen hebben ingeschakeld. Dan ga je toch niet zeggen van, ik heb een WW-uitkering... ik ben de hele dag beschikbaar en laat jullie dat maar.

Een WW-uitkering betekent niet gelijk dat je helemaal werkloos bent.

Klopt.

Het kan ook zijn dat je zo'n vijf uren per week van je aantal werkuren mist en hierdoor WW aanvraagt. Omdat je die vijf uren of meer moet besteden aan het verzorgen van je ouders of eh... degene die je verzorgt.

Nee, kijk. Als je werkloos bent, kan je een aantal uren missen. Maar je kan ook volledig werkloos zijn. Stel je hebt een baan van 30 uur... en je werkt 10 uur minder, dan ben je voor die tien uren werkloos. Dus dan heb je voor die 10 uur uitkering, want je hebt nog 20 uur aan werk. Nou... het is de bedoeling dat je aan het werk gaat voor 30 uur uiteindelijk. Alleen er kan zich een situatie voordoen, in dit geval mantelzorg, dat je niet in staat bent om tijdelijk niet kan solliciteren of tijdelijk niet beschikbaar bent. Maar op het moment dat je fulltime aan het werk zou zijn... dan moet je ook vaak het hoofd bieden aan situaties waarin mantelzorg vereist is. Hoe ga je er dan mee om.

Ja.

Eigenlijk is het dan de bedoeling dat je er op eenzelfde manier mee omgaat als wanneer je aan het werk zou zijn. Dat je werkloos zou zijn, neemt niet weg dat als mijn vrouw bijvoorbeeld nu wat zou overkomen... dat ik gewoon de komende maanden gewoon maar aan het werk blijft. Nee, dan zou ik ook wat gaan regelen bij mijn werkgever en zeggen

van goh mijn vrouw is ernstig ziek of wat dan ook... zou het zo kunnen zijn dat ik zorgverlof zou kunnen opnemen? Kijk in sommige situaties krijg je wel betaald en soms weer niet, maar je zou gebruik kunnen maken van de ontheffing sollicitatieplicht als je gebruik maakt van de uitkering. Het is uiteindelijk wel de bedoeling dat je weer aan het werk gaat. Wij letten echt op hoe de mantelzorgers met hiermee omgaat.

Oké, dus jullie letten echt op hoe de mantelzorgers omgaan met de situaties.

Ja, in principe moet je het UWV zien als een soort van werkgever. Wanneer je aan het werk bent regel je ook zoveel mogelijk zodat je daarna weer normaal aan het werk kan gaan. Je hebt met een ontheffing wat meer ruimte, maar dat betekent niet dat je dan gelijk volledig onbeschikbaar bent. De regering beoogt dat wij dit in de maatschappij meer gaan invullen. Die wil in feit heel veel mensen erbij betrekken.

Dus wanneer je werkt en je krijgt te maken met een naaste voor wie je moet zorgen, moet je je zaken zodanig regelen dat je uiteindelijk weer normaal verder kan werken. Wanneer je uren verliest, kan je uitkering aanvragen... maar je kan ook eerst kijken wat de mogelijkheden zijn met je werkgever.

Precies! Op termijn is het de bedoeling dat je terug keert naar het arbeidsproces. Het is niet de bedoeling dat de WW-uitkering wordt gezien als een uitkering waardoor je mantelzorg kan verlenen. Nee, daar zijn andere instanties voor. Het CIZ zorgt voor een budget en met dat budget zou je zorg kunnen inkopen.

Oké, maar u zei net wel dat het behoorlijk wat zou kunnen kosten om zorg in te kopen.

Ja, maar dan heb je wel meer tijd om te werken. Zo zou je toch wat meer kunnen regelen met je werkgever. Wat ik deed, was mijn vakantie-uren versnipperen. Zo kon ik steeds een uurtje eerder naar huis.

Goed. Ik begrijp het. Het is dus echt de bedoeling dat je weer beschikbaar bent voor de arbeidsmarkt.

Precies.

Nou wil ik wat vragen over het mantelzorgforfait. Heeft u hier ook wat mee te maken?

Eh... ik weet even niet wat dat is.

Het is een regeling die je zou kunnen gebruiken als je betaald werd vanuit een pgb. Het is een aanvulling op je WW-uitkering.

Ik denk dat je dat bij uitkering moet vragen... Dit heeft te maken met mensen die geen uitkering hebben, maar die een uitkering aan willen vragen.

Ja, klopt.

Kijk heel veel mensen die vanuit een pgb worden betaald, die zijn dan freelancer... die moeten dan zelf dingen regelen met betrekking van tot zijn werkloosheidswet. Die moet zich particulier verzekeren. Of wanneer je vier dagen of meer zorg verleent... dan ben je werknemer in de zin van de wet. Dan wordt er ook WW-premies afgehouden en dat doet bijvoorbeeld eh... SVB. Dan heb je gewoon recht op een uitkering als je werkloos wordt uit jouw mantelzorgfunctie.

Oké, dus je moet minimaal vier dagen werken. Ik zal dat even in de wet opzoeken. Ik heb namelijk iemand geïnterviewd die voor haar ouders had gewerkt. Zij had WW aangevraagd, maar dit werd haar geweigerd omdat ze geen premies heeft afgedragen. Nou heb ik op de website van het UWV gekeken, maar er staat nergens dat je premies moet afdragen. Er staat dat je mantelzorgforfait krijgt wanneer je betaald werd vanuit een pgb. Er staat nergens dat je eerst recht moet hebben op WW om aanspraak te kunnen maken op mantelzorgforfait.

Alleen... wat ik ervan weet, omdat ik ook betalend bent geweest. Wij hadden een medewerkster ingehuurd. Op het moment dat zij langer dan vier dagen per week in dienst was, moest ik met de belastingdienst iedere maand een opgave verstrekken zodat de belastingdienst premies kon inhouden en belasting kon inhouden voor die werknemer. Die werknemers kunnen dan uiteindelijk gebruik maken van een uitkering.

Uhu.

De mensen die korter dan 4 dagen werkten... kunnen geen uitkering vragen omdat zij geen premies afdroegen. Zij moesten dan als freelancer een vrijwilligersverzekering afsluiten.

Mij werd ook verteld dat wanneer je voor je ouders zorg... je geen arbeidsovereenkomst kan hebben, omdat er geen gezagsverhouding is. Hoe kan je dan een gezagsverhouding

toetsen? Ik bedoel. Je krijgt betaald vanuit een pgb, je verleent arbeid en je hebt je ouders of degene die je verzorgt die op je letten. Je krijgt taken van degene die je verzorgt. Waarom is er dan geen gezagsverhouding?

Hoe die constructie in elkaar zit weet ik niet. Ik zal je een mail sturen met wat meer informatie over mantelzorgforfait.

Graag.

Maar ik denk niet dat dit vaak voorkomt. Dus dit is wel en beetje moeilijk. Maar ik zal je een mail sturen. Ik zal ook kijken of ik iemand kan regelen om met jou te praten, maar ik beloof niets.

Yes, graag. Dat zou heel fijn zijn.

Nou dat zal ik dan even vragen.

Nou dan zal ik verder gaan naar informatievoorziening. Volgens Mezzo blijkt dat cliënten niet zo goed geïnformeerd worden over regelingen waarvoor zij eigenlijk in aanmerking voor zouden kunnen komen. Nou heb ik hier het UWV-website open staan. Wanneer je bijvoorbeeld ontheffing sollicitatieplicht wil aanvragen, kom je uit op dit stukje uit... Dus uw werkte bij de overheid of in het onderwijs en uw ex-werkgever is eigen risico dragen voor de WW. U ontvangt een WW-uitkering en u wilt mantelzorg verlenen. Met dit formulier vraagt u vrijstelling van de sollicitatieplicht aan. Dit is dan echt alleen gericht op de mensen die voor de overheid of in het onderwijs hebben gewerkt. Het is dan voor een mantelzorger die hier helemaal niets mee te maken heeft moeilijk om een aanvraag te doen.

Hm is het puur... want... want dit ken ik niet zo hoor. Dit gaat inderdaad over de eigenrisicodragers. Heb je dit gevonden toen je mantelzorg intypte?

Ja, ik typte in ontheffing sollicitatieplicht mantelzorg. Dit was het eerst wat je dan ziet.

Hm laat eens zien. Typ eens mantelzorg in.

Oké...

... Hm wat raar. Ik vind dit gewoon heel raar, want dit is maar een ongelofelijk klein gedeelte van de... onze groep waarmee wij zelf eigenlijk niets mee willen.

Ja, dit is wat je als eerste vindt.

Ja eh... ik vind dit heel raar. Dit is echt zo'n klein gedeelte van onze doelgroep. Laat ik het zo zeggen, want eigenrisicodragers zijn nog geen eens tien procent... nee niet eens vijf procent van de mensen die uitkering bij ons hebben. Dus dat je die informatie krijgt als eerst... ja... dat gaat alleen over vijf procent van de uitkering gerechtigden... of niet eens vijf procent.

Ja, en wanneer ik ook naar informatie zoek over de ontheffing van de sollicitatieplicht voor mantelzorgers, krijg ik maar een klein alinea met wat informatie hierover. Er staat... U doet mantelzorg. Dit is de onbetaalde en noodzakelijke zorg voor een zieke of gehandicapte in uw naaste omgeving. Bijvoorbeeld een familielid. Hierbij gaat het om zorg die meer tijd en energie kost dan normale ziekenzorg. U kunt maximaal zes maanden vrijstelling krijgen van uw sollicitatieplicht om een andere oplossing voor de mantelzorg te vinden. Is er sprake van een heel uitzonderlijke situatie? Dan kan de termijn steeds met een maand verlengd worden.

Ja, dat is in feite ook... een beoordeling. Zo'n beoordeling doe je door alle gegevens bij elkaar te plaatsen zodat je een... een totaal plaatje hebt. Kijk als wij alle punten die wij gebruiken bij een beoordeling gaan vastleggen... dan wordt het voor ons heel erg lastig om die ruimte die wij hebben...

Discretionaire ruimte.

Ja, het wordt dan lastig voor ons om die ruimte te pakken, want het staat vast. Dan krijg je gelijk van... JA MAAR HET STAAT DAAR! en zo en zo is het. Kijk het bevindt zich soms in een heel grijs gebied. Waar bestaat de zorg uit? Hoeveel uur betreft het? Zo ga je dan met elkaar in gesprek. Maar als je aangeeft van u heeft alleen maar sprake op mantelzorg als u, bij wijze van spreken, 20 uur minimaal aan zorg besteed... ja. Kijk, ik zou weleens iemand bij 15 uur al ontheffing verlenen. Maar als alles vaststaat krijg ik die ruimte er niet voor. Zo kan ik rekening houden met de situatie. Kijk een mantelzorger... al is die klaar met zijn werk... hij neemt wel heel veel dingen mee naar huis. En het hangt van allerlei andere dingen af.

Uhu. Ja.

Kijk mijn zoon die had epilepsie. Nou dat is emotioneel best behoorlijk beladen. Maar iemand die een gebroken been heeft... ja... die kan gewoon goed functioneren... alleen kan die tijdelijk even gewoon niet op en neer. Dus dan moet er boodschapjes worden gedaan etc... Als je alles heel nauwkeurig gaat vastleggen... ja... dan wordt het heel moeilijk om op een positieve manier van de regels af te wijken.

Klopt. En jullie proberen maatwerk te leveren.

Je probeert zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Op het moment dat je het helemaal gaat vastleggen, is maatwerk helemaal niet meer te doen. Dat betekent dan gewoon dat je het in die situatie zo doet... en in een andere situatie waar het wat afwijkt... doe je het dan ook zo! Je hebt die ruimte dan niet meer. Er zit zoveel verschil in de situaties waarin de mantelzorgers zich in verkeren. Niemand heeft precies te maken met dezelfde situatie.

Dat klopt inderdaad.

Het hangt soms af van hele kleine details.

Maar wat vindt u zelf van de informatie wat zo te lezen is op het UWV-website?

Nou, het komt in grote lijnen wel overeen met onze werkproces. Alleen... in onze werkproces is het wat meer genuanceerd. Ik denk alleen dat juist door die nuance... dat wij de ruimte krijgen om zeg maar die regeling... maatwerk te kunnen toepassen. Anders ligt het gewoon vast. Voldoet het er niet aan, dan niet. Voldoet het er wel aan, dan wel. Maar er zijn ook wel van die grensgevalletjes waarin wij zeggen van... het is het misschien net niet helemaal, maar gezien de omstandigheden doen we het wel.

Uhu. Duidelijk. Wat zou u veranderd willen zien aan de informatie wat nu te vinden is op de website?

Nou, is dit wat je vond op de website?

Ja. En het was best moeilijk om hier te komen. Ik moest op van alles en nog wat doorklikken zodat ik uiteindelijk hier zou komen. En dan moet je hopen dat je toevallig op de goede dingen klikt.

Ja, ja. Dat zou ik dan wel wat duidelijker willen hebben. Eens even kijken hoe het eruit ziet. Kijk ik vind de informatie redelijk volledig. Wij hebben zowat meer ruimte om te oordelen. Als er meer informatie komt... wordt het wat onduidelijker voor de cliënt. Kijk wij weten hoe wij hiermee om moeten gaan. Als die cliënten vragen hebben, moeten zij contact opnemen met het UWV.

Ik zag ook online dat jullie alleen een 0900 nummer hebben en geen e-mailadres. Dat maakt het toch alleen moeilijker voor mensen om in contact te komen.

Ja, we hebben ook inloopuren. Die zijn gratis elke dinsdag. Maar goed. Ik ben het wel met je eens. Het is heel lastig vinden van informatie op de website.

Oké, dus de informatie moet wat toegankelijker zijn voor de mantelzorgers.

Dat ben ik met je eens. Want ik vind het soms ook wel wat lastig om informatie te vinden op de website. Maar de informatie is wel voldoende om verder daarna informatie te vragen. Wij willen maatwerk leveren... het gaat om wetgeving en ja hoe moet ik dat zeggen... er moet wel een bepaalde ruimte in zitten zodat wij per persoon kunnen kijken naar de situatie.

Goed, begrepen. Ik wil dan dit laatste gedeelte even met u bespreken. Mezzo krijgt van mantelzorger te horen dat zij zich niet serieus genomen voelen door het UWV. Kijk u vertelde net dat alle medewerkers er anders mee omgaan. U heeft bijvoorbeeld ook als mantelzorger moeten werken en daarom heeft u wat meer begrip. Maar het kan ook zo zijn dat er medewerkers zijn die niet in zo'n situatie hebben gezeten. Deze medewerkers zullen dan wat strakker zijn bij het nemen van een beslissing. Ik heb een vrouw geïnterviewd die mij vertelde dat haar man een progressieve dementie soort heeft. FTD zou het heten. Haar man gaat heel snel achteruit. Zij heeft mij verteld dat ze wel zes maanden ontheffing heeft gehad, maar dat het ook alleen maar zes maanden heeft geduurd. Daarna werd ze geplaatst in een traject voor langdurig werkloos en had ze helemaal geen contactpersoon meer. Ze heeft dus geen verlening gehad en moet dus nu gewoon blijven solliciteren naast haar mantelzorgtaken. Waarom wordt er zo omgegaan met cliënten bij wie je duidelijk hoort dat het alleen maar achteruit gaat?

Ik heb geen idee. Ja, kijk iedereen beoordeelt anders. Heeft zij pgb aangevraagd.

Nee, ze vond dat niet kunnen, omdat ze dit uit liefde voor haar man doet.

Dat is dan niet slim... ze had betaald kunnen worden vanuit een pgb en zo zou ze zorg kunnen inkopen. Of ze zou haarzelf kunnen inhuren. Dan heeft ze helemaal geen WW meer nodig omdat ze dan te maken heeft met een arbeidscontract. Ja, het is vervelend dat dit niet allemaal besproken is met haar. Kijk het probleem is dat niet heel veel mensen dit weten. Je moet dan op de spoor gezet worden. Kijk de mogelijkheden in Nederland zijn aan de ene kant heel ruim en soms kan je bijna helemaal niets. Eh... maar bijvoorbeeld. Nou ja wij zijn zeg maar door maatschappelijk werk op het pgb gezet voor onze zoon. Hierdoor konden wij die zorg inkopen. Ik had zo geen inkomstenderving.

Oké, oké.

Wanneer je in aanmerking kan komen voor een regeling, moet je er gebruik van maken. Vooral als het je helpt om weer te gaan werken. Een WW is een tussenoplossing. Als je niet meer hoeft te solliciteren, kom je niet meer aan een baan. Als je WW-uitkering hebt, moet je en solliciteren en beschikbaar zijn. Maar ja, kijk de mantelzorgers moeten zelf ook echt werken aan het vinden van een oplossing. Als wij zien dat er geen moeite wordt gedaan, dan gaan we ook niet makkelijker doen bij het verlenen van ontheffing. Vooral niet als deze persoon beschikbaar zou zijn voor de arbeidsmarkt.

Duidelijk.

Bewijzen cliënten dienst? Om al die tijd vrijstelling te krijgen van de sollicitatieplicht. Ik bedoel... stel dat de uitkering eindigt... wat moeten zij dan? Dan kom je bij de gemeente terecht. Ik denk dat de gemeente dezelfde manier ermee omgaat als bij het UWV. Is er een Wmo van toepassing? Kan het via een pgb? Dan zou de gemeente zelf niet eens een uitkering hoeven te betalen.

Omdat zij dan een soort inkomen hebben, maar dan vanuit pgb.

Juist. En de gemeente Rotterdam heeft zelfs in het verleden mensen die in de bijstand waren... om... om... te kijken of ze cliënten hadden waarvoor een pgb in aanmerking zou kunnen komen... zodat die mensen in de bijstand uit de bijstand zouden komen. Ze konden zo uit de bijstand.

Oh wat een slimme oplossing. Maar, kunt u zich voorstellen dat er mantelzorgers zijn die zich niet gehoord voelen?

Dat kan ik mij zeker. Ik bedoel het is best wel zwaar om mantelzorger te zijn. Eh... ja. Wij hebben natuurlijk te maken met uitkeringen. Mensen vinden het toch wel allemaal makkelijk. Kijk het hebben van een uitkering geeft ook verplichtingen, alleen ja... ik snap dat een ontheffing fijn is. Ik weet ook dat mantelzorg soms ook echt heel veel uren van je dag in beslag zou kunnen nemen.

Nou heb ik iemand geïnterviewd die voor haar moeder zorgt. Zij heeft totaal geen contact gehad met het UWV. Alles verliep via de werkmap en zelfs via de werkmap kreeg ze geen feedback. Dus ik vroeg aan haar wat ze ervan vond. Zij vertelde mij dat ze het niet zo erg fijn vindt, maar aan de andere kant vind ze het wel goed zo. Zij denkt dan dat ze helemaal niets meer hoeft te doen. Maar wanneer ze met vragen zat, vond ze het wel jammer dat er niet echt klantcontact was.

Kijk als burger heb je zelf de verantwoordelijkheid om dingen te regelen. Als je een werkmap hebt en je wil wat. Dan kan je de werkmap pakken en het initiatief nemen en aangeven wat er allemaal speelt. Kijk het is allemaal lastig. Kijk wij zien mensen wel. We nodigen mensen uit. Sinds vorig jaar eh... oktober moeten wij werkoriëntatiegesprekken houden. Onze cliënten moeten een vragenlijst invullen.

En om de hoeveel tijd vindt zo'n gesprek plaats?

Nou... we hebben vaak binnen vier weken al gesprek met onze cliënten. Alleen die vragen lijst van die gesprekken kan je een score op halen. Haal je boven de 50 procent... dan laten we je met rust, want wij gaan ervan uit dat je zelfredzaam bent. En dan je geen ondersteuning behoeft. Wil je die ondersteuning wel, dan moet je erom vragen. Je kan zelf verzoeken voor een gesprek. Wij spreken iedereen sowieso in de zesde maand. In de eerste zes maanden krijgt iedereen tenminste een gesprek.

Binnen hoeveel tijd reageren jullie op een verzoek voor een gesprek?

Wij moeten altijd binnen 24 uur reageren.

Hm.

Binnen een week willen wij dan dat gesprek geregeld hebben. Want cliënt heeft ergens behoefte aan.

Juist.

Maar dat is dus pas sinds oktober 2016 zo.

Aha...

Dus als het goed is, spreken we iedereen. Zeg maar... uiterlijk na zes maanden. En we hebben ook inloopsprekuren dus ze kunnen altijd langskomen. Nou ja op dinsdag dan. Ik vind het jammer dat zij zich niet gehoord voelen, maar zij moeten zelf ook moeite doen. Willen ze gehoord worden, kom dan langs. Geef het aan.

Trouwens ik heb nog een snelle vraag. Hoe gaan jullie om met de wat oudere mantelzorgers wanneer zij ontheffing aanvragen?

Nou we zijn wat soepeler met de wat oudere mantelzorgers. Kijk het is moeilijk voor een wat oudere persoon een... een baan te vinden. Wel bieden wij cursussen aan. Zoals een cursus solliciteren.

Oh, dus ze krijgen cursussen. Vanaf hoe oud beginnen jullie rekening te houden met de leeftijd van de mantelzorgers?

Eh... ja vanaf 45 jaar.

Vanaf 45 jaar.

Ja, als ze boven de 45 jaar zijn, nodigen we zij sneller uit voor een gesprek. We vragen hen dan ook voor een werkplan. Maar dat gaat dan nu een beetje te diep.

Maar goed. Jullie letten dus op de score wat de mantelzorgers behalen bij het invullen van dat formulier. Onder de 50 procent hebben jullie dus binnen vier weken een gesprek en boven de 50 pas na zes maanden.

Precies.

Ik snap het. Nou ik heb geen vragen meer.

Ik hoop dat ik je genoeg geïnformeerd heb.

Ja. Heeft u zelf nog vragen?

Nee.

Dan wil ik nu nogmaals bedanken voor dit interview. Ik beëindig nu dit interview.

Succes ermee.

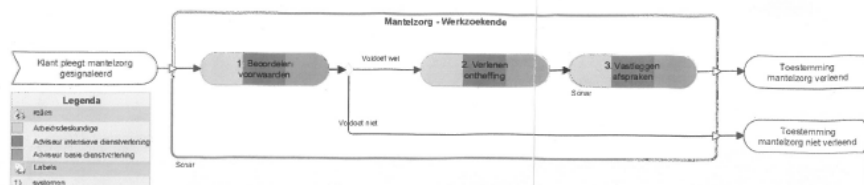
Bedankt.

Bijlage 7 Afbeeldingen

Afbeelding 1.1

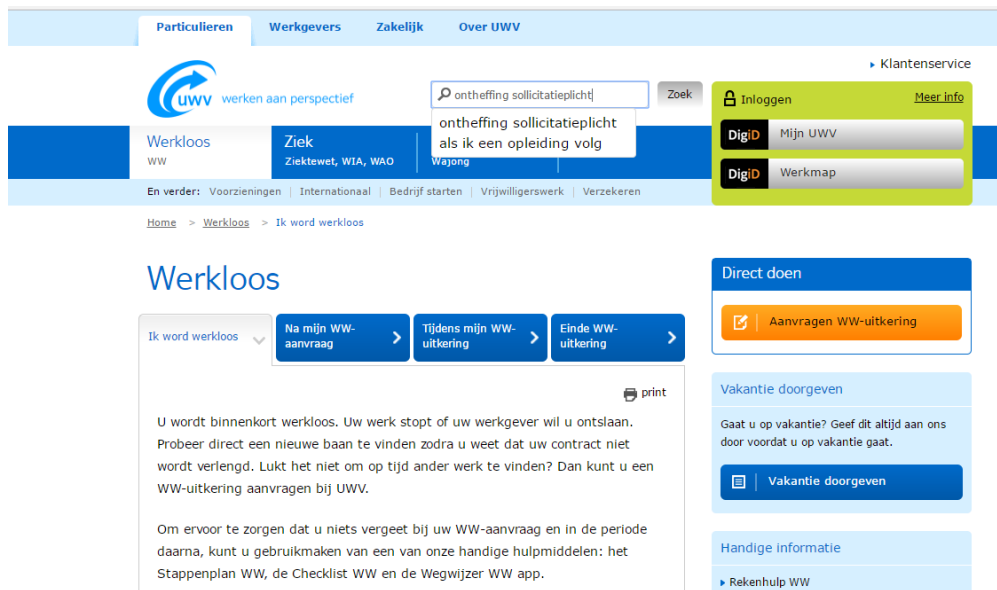
Doel Het doel van mantelzorg is de werkzoekende in staat te stellen noodzakelijke zorg te verlenen aan een zieke of gehandicapte in zijn naaste omgeving en een alternatief voor de mantelzorg te organiseren. Hierdoor kan de werkzoekende zich weer richten op werk. Beschrijving Mantelzorg is zorg verlenen aan een zieke of gehandicapte in de naaste omgeving van de werkzoekende. Wanneer een werkzoekende mantelzorg verleent in een zodanige intensiteit dat van hem in redelijkheid niet kan worden gevergd te voldoen aan de verplichtingen van zijn uitkering, kan je tijdelijke ontheffing van verplichtingen verlenen. De mantelzorgverlener krijgt daarmee de ruimte om maatregelen te treffen en om alternatieven voor de mantelzorg te regelen. Doelgroep Ontheffing van verplichtingen bij mantelzorg worden ingezet voor werkzoekenden met een uitkering van UWV (WW-WIA-WAO-WAZ-WAJONG). Werkzoekenden met een WWB-uitkering kunnen ook een verzoek voor ontheffing van verplichtingen vanwege mantelzorg doen. Je volgt hierin de afspraken van de gemeente over de voorwaarden en procedures voor deze ontheffing. Soort Zelf uit te voeren. Duur/termijn De duur van de ontheffing van verplichtingen bij mantelzorg is maximaal 6 maanden. Daarna is nog een verlenging per maand mogelijk. Wet- en regelgeving De onderbouwing van de ontheffing van verplichtingen wegens (onder andere) mantelzorg is te vinden in het Besluit ontheffing verplichtingen sociale verzekeringswetten. Relevante links Procesbeschrijving "Afhandelen van ontheffing of vrijstelling van verplichtingen" Wijzigingen ten opzichte van de vorige versie van 26-08-2013 (versie 1.2) Datum wijziging 26-10-2015 Wijziging Duur van de maximaal toegestane ontheffingsperiode aangepast Reden Wijziging van het Besluit ontheffing verplichting sociale verzekeringswetten per 1-7-2015 In WU van 23-06-2015

WERKSTROMEN - Mantelzorg - Werkzoekende



Naam	Beschrijving
1. Beoordelen voorwaarden	Ontheffing kan worden verleend als de werkzoekende mantelzorg verricht. Van mantelzorg is sprake als er zorg wordt verleend binnen een sociale relatie tussen degene die de zorg nodig heeft en degene die de zorg verleent. Het moet dus gaan om hulp in de privé sfeer in de naaste omgeving van de werkzoekende (denk aan familie, buren, vrienden), niet om professionele hulp. Verdere voorwaarde voor het verlenen van ontheffing is dat de mantelzorg zodanig intensief is dat redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de mantelzorgverlener voldoet aan de sollicitatieplicht. De ontheffing is bedoeld als overbrugging; om betrokkene tijd te geven om tijdelijk zelf zorg te bieden en te zoeken naar een alternatieve oplossing zodat hij of zij na afloop van de ontheffing weer beschikbaar is voor werk. De duur van de ontheffing van verplichtingen bij mantelzorg is maximaal 6 maanden. Al dan niet op verzoek van de werkzoekende kan die ontheffing talkens met een maand worden verlengd. Voor die verlenging is wel nodig dat de werkzoekende nog steeds voldoet aan de voorwaarden voor de ontheffing en dat het niet toekennen van de verlenging gezien de individuele omstandigheden niet billijk zou zijn. In theorie zou die verlenging van telkens een maand tot in het oneindige kunnen doorgaan, maar dat is natuurlijk niet de bedoeling; uiteindelijk moet de werkzoekende wel op zo kort mogelijke termijn een andere oplossing voor het verlenen van de mantelzorg gaan vinden. Met het toestaan van die verlenging moet dus terughoudend worden omgegaan.
2. Verlenen ontheffing	Alvorens de ontheffing toe te kennen controleer je: • Of er sprake is van een intensieve mantelzorg; • Wat de sociale relatie is tussen degene die de zorg nodig heeft en degene die de zorg verleent. Het moet gaan om hulp in de privé sfeer in de naaste omgeving van de werkzoekende (denk aan familie, buren, vrienden), niet om professionele hulp; • Of de werkzoekende de meest aangewezen persoon is om de mantelzorg te verlenen. Je verleent (tijdelijke) ontheffing van: • De sollicitatieplicht; • De plicht om aangeboden passende arbeid te aanvaarden. Je schort in Sonar de verplichtingen op. Voor een werkzoekende met een WIA- of Wajong-uitkering doe je dat door de desbetreffende overeenkomst(en) handmatig uit te zetten. Voor een werkzoekende met een WW- of JOW-uitkering doe je dat door gebruik te maken van de ontheffingsfunctionaliteit. Zie hiervoor de QBC Sonaar Opschorten overeenkomsten <http://uuvint-met.info/uwv.nl/images/08/%20Sona%20Opschorten%20Beveiligingsplan_tcm5-380621.docx>.
3. Vastleggen afspraken	Wanneer je besluit de werkzoekende toestemming voor het verlenen van mantelzorg te geven, leg je vast in het WERKplan op welke verplichtingen je ontheffing verleent en de periode van deze ontheffing. Daarnaast kun je de divisie Uitkering (kan via de kennisgeving: mededeling) inlichten over de beslissing. Dit is niet verplicht, maar is afhankelijk van de afspraken die met Uitkering hierover gemaakt zijn.

Afbeelding 1.2



Afbeelding 1.3



Afbeelding 1.4

	Overleg altijd eerst met UWV als u denkt dat u niet hoeft te solliciteren. Ontheffing In overleg met uw adviseur werk kunt u misschien voor een bepaalde periode vrijstelling van de sollicitatieplicht krijgen. U kunt dit aanvragen via de Werkmap. In de volgende situaties kunt u vrijstelling krijgen: • U doet mantelzorg. Dit is de onbetaalde en noodzakelijke zorg voor een zieke of gehandicapte in uw naaste omgeving. Bijvoorbeeld een familielid. Hierbij gaat het om zorg die meer tijd en energie kost dan normale ziekenzorg. U kunt maximaal 6 maanden vrijstelling krijgen van uw sollicitatieplicht om een andere oplossing voor de mantelzorg te vinden. Is er sprake van een heel uitzonderlijke situatie? Dan kan de termijn steeds met 1 maand verlengd worden. • Er vindt in uw privé sfeer plotseling een crisissituatie plaats. U kunt dan maximaal 6 maanden vrijstelling krijgen. • U bent werkloos geworden op of na 1 juli 2015 en u gaat evenveel uren werken als in uw vorige baan. En u verdient met dit werk minder dan 87,5 % van uw WW-uitkering. Dan heeft u een periode van 3 maanden vrijstelling van de sollicitatieplicht als u weer minimaal 3 maanden gaat werken.	
--	--	--

Afbeelding 1.5

	+ Meewerken aan re-integratie - Geen sollicitatieplicht bij re-integratie? Uw ex-werkgever is verantwoordelijk voor uw re-integratie, maar kan niet beslissen over het tijdelijk stoppen van uw sollicitatieplicht. Dat kan alleen UWV. Uw werkgever kan een verzoek voor de ontheffing van de sollicitatieplicht naar UWV sturen. In bepaalde gevallen is zo'n verzoek van uw werkgever verplicht. Maar er zijn ook situaties waarin u zelf ontheffing kunt aanvragen. Geldt voor u een van de onderstaande situaties? Dan kunt u in aanmerking komen voor ontheffing van de sollicitatieplicht. Per situatie leest u of uw werkgever het verzoek moet indienen of dat u zelf een aanvraag kunt doen. Een positief advies van uw ex-werkgever is nodig als: • u een opleiding gaat doen; • u in aanmerking wilt komen voor een onderzoeks-/startperiode als zelfstandige. Een positief advies van uw ex-werkgever is niet nodig als: • u gaat werken via een proefplaatsing; • u mantelzorg doet;	Uw feedback
--	--	------------------------------------

Afbeelding 1.6

+ Achtergrondinformatie over de WW

Bijzondere situaties

Er zijn enkele bijzondere situaties waarbij er, als u WW krijgt, andere regels en plichten voor u gelden. Dat is het geval in de onderstaande situaties.

- Ik heb gewerkt bij de overheid of in het onderwijs

Werkte u bij de overheid of in het onderwijs en krijgt u een WW-uitkering? Dan is een aantal zaken voor u anders dan in de algemene informatie van UWV staat. Meld daarom tijdens ieder contact met UWV dat u bij de overheid of in het onderwijs heeft gewerkt. Dan kunnen wij hiermee in onze dienstverlening rekening houden. Hieronder leest u welke belangrijke zaken er anders voor u zijn.

+ Meewerken aan re-integratie

- Geen sollicitatieplicht bij re-integratie?

Uw ex-werkgever is verantwoordelijk voor uw re-integratie, maar kan niet beslissen over het tijdelijk stoppen van uw sollicitatieplicht. Dat kan alleen UWV. Uw werkgever kan een verzoek doen de ontheffing van de sollicitatieplicht.

Afbeelding 4.2.1.1

Aanvragen vrijstelling sollicitatieplicht bij mantelzorg

U werkte bij de overheid of in het onderwijs en uw (ex-)werkgever is eigenrisicodragers voor de WW. U ontvangt een WW-uitkering en u wilt mantelzorg verlenen. Met dit formulier vraagt u vrijstelling van de sollicitatieplicht aan.

Houd uw burgerservicenummer bij de hand. U heeft dit nodig bij het invullen van dit formulier.

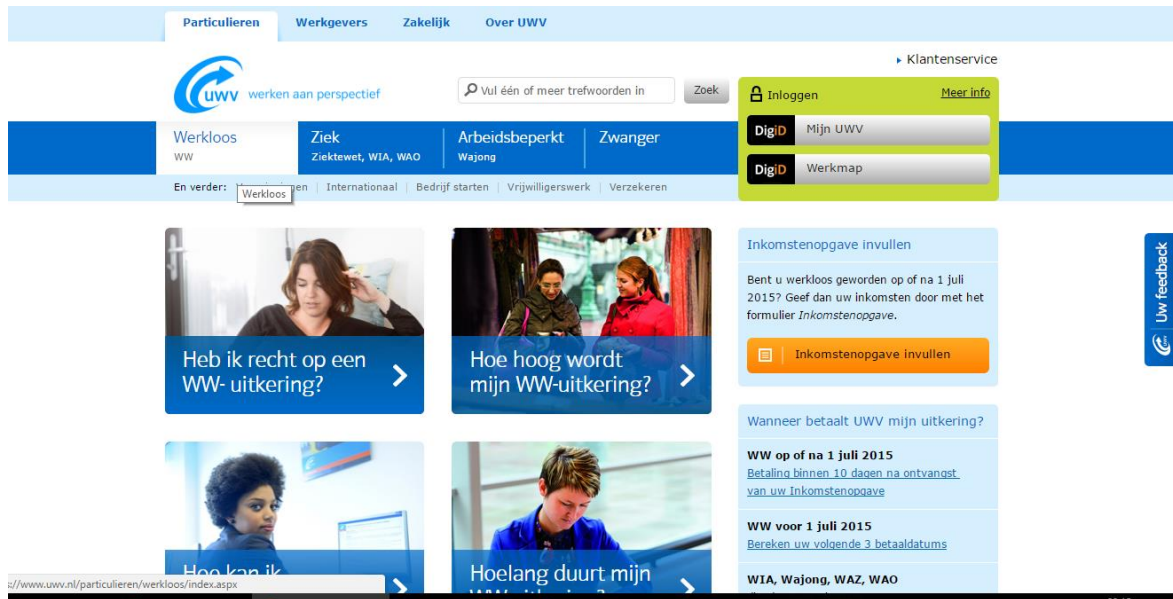


Aanvragen vrijstelling sollicitatieplicht bij mantelzorg

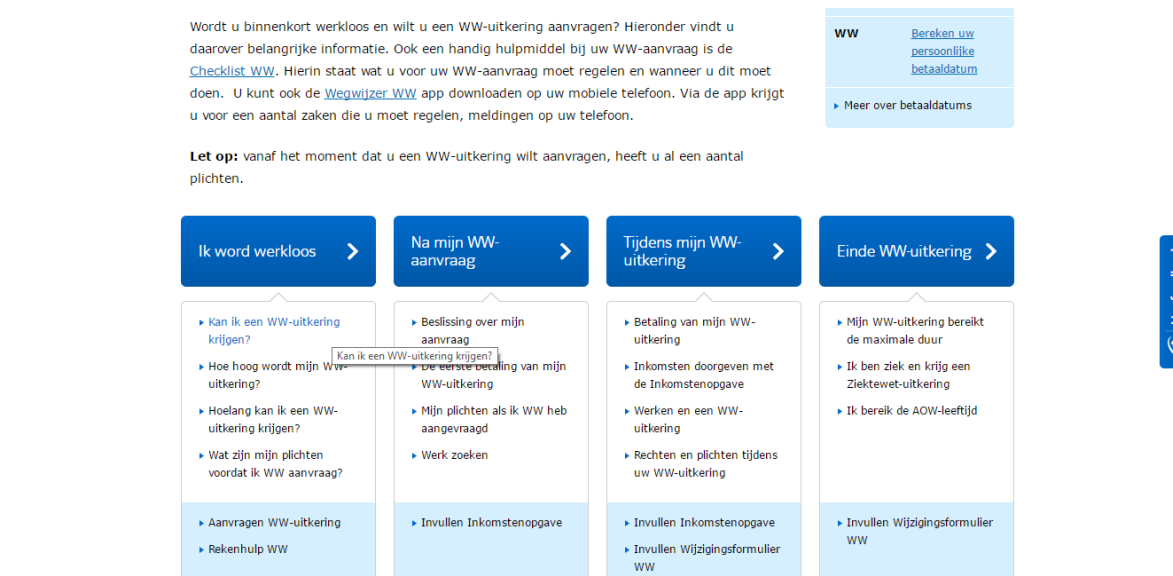
► Hulp bij downloaden.

Nadat u het formulier heeft ingevuld en ondertekend stuurt u het per post naar UWV. Het adres staat op het formulier.

Afbeelding 4.2.2.1



Afbeelding 4.2.2.2



Afbeelding 4.2.2.3

+ Wat zijn mijn plichten voordat ik WW aanvraag? + Achtergrondinformatie over de WW Bijzondere situaties Er zijn enkele bijzondere situaties waarbij er, als u WW krijgt, andere regels en plichten voor u gelden. Dat is het geval in de onderstaande situaties. + Ik heb gewerkt bij de overheid of in het onderwijs + Mijn werkgever kan mij niet meer betalen + WW bij werktijdverkorting + WW bij onwerkbaar weer ▲ Terug naar boven	
---	--

Veelgestelde vragen

» Wanneer moet ik mijn Inkomstenopgave invullen?

<https://www.uwv.nl/particulieren/werkloos/ik-word-werkloos/detail/ik-heb-gewerkt-bij-de-overheid-of-in-het-onderwijs>

Handige informatie

» Formulieren

» Rekenhulpen

Contact met UWV

» Klantenservice

» Kantoren

Afbeelding 4.2.2.4

de ww-uitkering begint, telt niet mee. - Vanaf 1 januari 2013 gebruiken we niet langer het aantal dagen waarover u sv-loon ontvangen heeft. In plaats daarvan gebruiken we uren waarover u sv-loon heeft ontvangen. Dit worden ook wel verloonde uren genoemd. Een kalenderjaar telt mee als u over 208 of meer uren in dat jaar sv-loon ontvangen heeft. Voldoet een jaar niet aan deze voorwaarden, dan kan dat jaar soms toch (gedeeltelijk) meetellen. Namelijk als u: - zorgde voor een kind jonger dan 5 jaar (verzorgingsforfait), of voor iemand die ziek of gehandicapt is (mantelzorgforfait); - onbetaald verlof opnam; - een volledige WIA- of WAO-uitkering kreeg; - in andere landen werkte. + Fictief arbeidsverleden + Totale arbeidsverleden en duur WW	
---	--

Mantelzorgers:

Respondent IM1

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

Nou ik heb gewoon op een gegeven moment... van hoe zouden andere mensen dingen ervaren qua mantelzorg... dus ik dacht ik ga gewoon even zitten googelen... en toen kwam eigenlijk... ik had mantelzorg ingetikt en toen kwam Mezzo eruit... en toen vroegen ze, geloof ik, een tientje per jaar ofzo om een lid te zijn... Nou voor een tientje per jaar kan ik dat wel gewoon doen... het is nou wel iets meer... maar ja... eigenlijk vandaar. En ik vind die mensen toch... ja de verhalen van lotgenoten en dingen wel goed.

Nou echt contact... nou niet zo erg lang geleden. Dat was sinds toen ik in de WOPO-regeling ging zeg maar. Dus ik heb eigenlijk... volgens mij september... toen mijn moeder dan uh... zo slecht was... toen heb ik eigenlijk geprobeerd... toen las ik iets over mantelzorg ontheffing... toen had ik het eerst via de huisarts geprobeerd, maar daar schoot ik niets mee op. Ik dacht... dan zet ik Mezzo erachter. En toen kreeg ik die mail van die jurist... en die ging er gelijk erachteraan.

Ja... om te vragen of ze mij wilden helpen met de aanvraag van ontheffing sollicitatieplicht... ja... ik heb daar ook geen kaas van gegeten. Dus ik dacht... ik weet allemaal niet hoe dat gaat. En ik zag wel bij het UWV zo een formulier wat je zou kunnen invullen als je ontheffing wilde van sollicitatieplicht... op de computer. En die heb ik ook ingevuld. En die jurist heeft het toen voor mij doorgestuurd met een brief.

Precies. Maar goed... het participatiefonds heeft mij gezegd dat 99% van de gevallen niet goed gekeurd worden... van de verlenging. Dus ja... ik ga ervan uit dat ik het niet krijg, maar ik hoop het wel.

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

CONTACT:

Nou nogmaals ik hoop dat je, dat ik iets van kan vertellen wat jij iets aan hebt, omdat ik dus met participatiefonds te maken heb en ik heb nog nooit contact met het UWV gehad.

Nee, het gaat allemaal via het internet.

Via de werkmap dat ik dingen moet opgeven ofzo, maar verder heb ik helemaal geen contact met het UWV.

Ja, nee... wat ik van het UWV... dat gaan allemaal via de werkmap.

Je hebt online een werkmap... en daar moet je online je sollicitaties doorgeven.

Daar moet je ook je vakanties doorgeven en noem maar op. Dus daar staat dan wat mijn taken zijn en daar moet ik aan voldoen. Dus alles gaat eigenlijk via de... de computer... en ik heb begrepen dat soms weleens mensen gesprekken hebben met het UWV. Maar dat is heel sporadisch... Als je met die regeling te maken hebt... dan pikken ze af en toe iemand uit en die roepen ze op.

Nou, uh. Ik vind het nou weleens lastig. Ik. Ik... weet wel dat eens geprobeerd heb een vraag te stellen aan hun, maar dat gaat niet.

Dan heb ik via de computer dan een vraag gesteld en dan krijg ik geen antwoord. Of ik krijg een antwoord wat helemaal nergens op slaat. Het gaat allemaal via de computer... en daar werd ook iets hierover bij de bijeenkomst gezegd. Zij zeiden dat wij waarschijnlijk een telefoontje zouden krijgen van het UWV. Ik heb helemaal niets gehad?! Geen telefoontje, geen mail.

Ik hoor niets...

Nou ja... ik heb nou die man van het participatiefonds... op een informatie uh... bijeenkomst... over gesproken. En die zei wel van dan ze het eigenlijk echt nooit deden... puur als het écht nodig was en het niet anders kon. En in dat half jaar moest ik zoeken naar mogelijkheden. Om uh... de mantelzorg anders... uh... in te gaan vullen... zodat iemand anders het over gaat nemen zodat ik daarna weer kon solliciteren. Maar goed. Het is bij mij juist de andere kant op geslagen. Het is alleen maar erger geworden.

Ze hadden eigenlijk heel weinig over mantelzorgers gezegd. Ze hadden het meer over de outplacement en zo.

Ja... dan heb ik weinig keus. Dan moet ik gewoon elke week weer gaan solliciteren. Maar goed. Dan ga ik toch een beetje... solliciteren naar dingen waarvan je denkt... oh daar word ik sowieso niet aangenomen. Haha dat is eigenlijk belachelijk, maar dat ga je toch doen. Tóch?! Haha.

Dan heb ik de eer, want ik ben al aan het solliciteren sinds 8 april hé. Ik had al een baan voordat ik weg was. Ik moest 8 april... omdat ik vanaf 8 april... toen werkte ik nog... toen moest ik met dat outplacement gedoe beginnen. En uh... toen moest ik ook al solliciteren en haha... ik zei toen straks krijg ik een baan voordat ik hier weg ben... voor de flauwekul. Zij zeiden dat ik mij daar geen zorgen over hoefde te maken wegens mijn

leeftijd... Nou ze hadden het mooi mis... ik kon zo in Nijmegen bij een kinderdagverblijf beginnen. Dus dan he... ga ik alleen maar op hele rare dingen solliciteren. Haha!

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Nou... daar kwam ik inderdaad in 2016... net een paar maanden voordat de regeling zou veranderen eigenlijk pas achter... Dat ik er op gewezen werd door iemand van de stichting... en toen ben ik eigenlijk gaan nadenken... van nou ja... ik heb gewoon de beste uit de drie slechte gekozen... Ik kon of 40 jaar gewoon afmaken en dan had ik toch te maken met een groot gat. Of ik zou tot mijn 67e doorgaan... Maar dan denk ik dan van... ja dan ga je nog jaren door... Maar dan heb je straks helemaal geen lichaam meer over... en je hoort zo vaak mensen die met pensioen gaan... die dan ineens dood gaan of niets meer kunnen... en dan denk ik dan van... daar heb je dan je hele leven voor hard gewerkt...

En dat is het voor dan... dan ook niet waard... dus ik dacht... dan maar wat minder... en dan met die sollicitatieplicht en alles wat erbij komt kijken... outplacement gedoe en al die cursussen die je moet gaan volgen en noem maar op... ja... dan maar dat. Het is het een of het ander.

Naja, ik... ik vind het voor mijn eigen situatie prima zo, want ik ben alleen bang... dat stel dat ze mij bellen... dat ze mij allerlei dingen gaan opleggen. Dus ik vind het op zich... is... is... dit wel een bevrijdend gevoel nu. Maar ik kan mij wel voorstellen als mensen... uh... wel heel graag weer werk willen... dat is in mijn geval heel anders hè. Ik heb hier zelf voor gekozen... maar mensen die ontslagen zijn en heel graag weer aan de bak willen komen... kan ik mij voorstellen dat die mensen zich niet gehoord zullen voelen.

Naja... ik snap het wel... ja... Ik heb nog niet de pensioenleeftijd dus ja... het moet gewoon... al wat ik wel zei... ik ga wel solliciteren op dingen waar ik de diploma's er niet voor heb. Haha.

Respondent IM2

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

Uh... nou juridisch hulp... dat is meestal... en advocaat... dat kost allemaal hartstikke veel geld. Uh... Mezzo is natuurlijk een mantelzorgorganisatie en uh... die konden mij uh... eigenlijk precies de goeie uh... hulp aanbieden.

Inderdaad wat ik nodig had.

Uh..... Omdat dus het mantelzorgforfait... ik kon daar niet uitkomen wat het precies inhield. Dus toen had ik contact opgenomen met Mezzo... ja die hadden uh... gek genoeg ook niet veel ervaringen mee... maar waren wel bereidt om... om... om het te gaan uitzoeken en eventueel zich erin te gaan verdiepen omdat het ook een beetje uh... Ja... ze hebben er natuurlijk ook dagelijks mee te maken he... met mantelzorgers. En dat is dan de reden waarom ik eigenlijk dan uh ja voor hulp ging zoeken...

Nou omdat ik dat heb zitten googelen op de website van het UWV, omdat zij mij in eerste instantie uh afgewezen hebben op de premies die ik niet heb afgedragen. En toen zag ik dat over het mantelzorgforfait... maar dat is helemaal niet echt duidelijk wie er nou wel en wie er nou niet recht op hebben. En eigenlijk op de site van het UWV... het enige wat er stond was ... als je betaald bent vanuit het PGB dan heb je gewoon recht op die mantelzorgforfait. Ik ben dus eigenlijk een beetje uh... ja toen ben ik eigenlijk uh... erachter gekomen van naja... weet je... probeer het gewoon en kijk wat er dan uit komt.

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

Mantelzorgforfait:

Nou omdat ik dat heb zitten googelen op de website van het UWV, omdat zij mij in eerste instantie uh afgewezen hebben op de premies die ik niet heb afgedragen. En toen zag ik dat over het mantelzorgforfait... maar dat is helemaal niet echt duidelijk wie er nou wel en wie er nou niet recht op hebben. En eigenlijk op de site van het UWV... het enige wat er stond was ... als je betaald bent vanuit het PGB dan heb je gewoon recht op die

mantelzorgforfait. Ik ben dus eigenlijk een beetje uh... ja toen ben ik eigenlijk uh... erachter gekomen van naja... weet je... probeer het gewoon en kijk wat er dan uit komt.

Nee! Heel vervelend. Want ik heb het ook niet makkelijk

*Ja! want ***** deed net opeens poeslief omdat haar collega erbij zat, maar telefonisch was ze echt een bitch!*

Absoluut niet. De telefoongesprekken absoluut niet!

Eh... Sowieso eh vind ik dat het UWV uh juist mantelzorger heel serieus moeten nemen... uh. Op het feit dat er heel veel mensen die mantelzorg jaren hebben gedaan... heel veel depres... depressieve... depressies krijgen. Eh... verdriet... het zien van eh... je naaste die langzaam aftakelen... wat ik ent ook in de hoorzitting op tafel heb gebracht...

Ik vind dat ze daar rekening moeten houden en dat hebben ze niet gedaan. Zij heeft mij telefonisch heel hard en ZAKELIJK vooral en ze heeft helemaal niet naar mij geluisterd. Dat heeft mij heel veel pijn gedaan.

Ik voelde mij helemaal niet gehoord! Zij hebben mij totaal niet menselijk behandeld. Nee, en daarom wilde ik stappen nemen.

Eh... oh ja ik voel me wel opgelucht. Ik heb gezegd wat ik wilde zeggen. Absoluut. Ja, uh ik ben uh... al een... uh tijdje... zag ik erop tegen... van uh... ik heb helemaal geen zin. Maar uh... nu dat ik ben geweest... ik heb ook gewoon lekker mijn woede en mijn uh... uh... emoties even laten loslopen en het heeft wel een opluchting gegeven... ik... ik... Meer dan dit kan ik niet doen. Ik heb mijn verhaal gedaan ik heb mijn emoties getoond... ik heb laten zien hoe ik erin sta... wat het met mij heeft gedaan... ik heb mijn papieren meegenomen... ja!

Nee, meer kan je niet doen! ik heb, ik heb wat ik tegen die dame net ook heb gezegd... ik heb open kaart gespeeld.

Nou, ik ga dit... uh netjes afwachten... zij heeft mij vandaag de indruk gegeven dat ze er nu wel serieus naar dit gaat kijken. Dat had ik niet eens verwacht. Of dat ook echt is... weet ik niet... durf ik ook niet zo een-twee-drie te zeggen... Ik heb eigenlijk niet zoveel vertrouwen meer in ze. Maar goed het feit dat ze uh... uh... wel goed geluisterd hebben dit keer... hoop ik... naar mij... en uh ik heb alles overhandig

Nou wat ik nu heel duidelijk begrijp van het mantelzorgforfait... is dat je gewoon... op het moment dat je daar in aanmerking voor kunt komen, dan moet je wel... WW hebben überhaupt. Dus je moet eerst een WW-uitkering hebben... én dan gaan ze kijken hoeveel jaren je mantelzorgtaken hebt verleend. Als je geen WW hebt... kan je ook geen aanspraak maken op mantelzorgforfait.

Dit is mij heel duidelijk nu. Uh... maar... mij is nog steeds niet duidelijk... en daar kon zij mij ook geen antwoord op geven vandaag en misschien dus wel... na dit gesprek... de hoorzitting... wat hieruit gaat komen... is die overeenkomst die je hebt... met je uh... werkgever of in mijn geval met mijn ouders.

Daar kon zij mij niet concreet over zijn... WAAROM je afgewezen wordt...

Zorgovereenkomst... je werkt overeenkomst. Die ik ook had... alleen in de ogen van het UWV... omdat je voor familie werkt... is het toch niet helemaal een overeenkomst in hun ogen... alleen heeft ze mij vandaag... wel laten weten dat ze ernaar zal kijken. En dat ze... dat ze toch uh... uh... na al die dingen dat ik haar ook heb gegeven... al die stukken en mijn verhaal wat ik heb gedaan... uh... toch gaat onderzoeken... waarom het zo is... dat als je voor je ouders werkt het anders is dan wanneer je voor je buurman werkt... want als je voor je buurman werkt... is er wel gewoon een normale overeenkomst.

Nou het is heel krom... in eerste instantie ging het natuurlijk om de premies...die niet zijn afgedragen... ook daar heb ik haar kunnen bewijzen... dat ik het eerste jaar wel die premies heb afgedragen...maar daarna dus niet... naja... dat is dus niet mijn probleem. Dat is de wet... die beslist dat... uh... daarnaast uh heeft zij mij weer verteld... dat ze niet alleen maar kijken naar de premies... want ik vond dat ook al iets zo moois... Eerst was het wel premies later... werd het weer... we kijken niet alleen naar de premies die niet zijn afgedragen maar óók naar de overeenkomst die je hebt... nou dat is in mijn geval is dat nu zo... nu... wordt er niet zozeer gekeken naar... uh... premies... máár de overeenkomst... is die wel serieus genoeg om een uitkering te kunnen geven aan deze mevrouw??

Já dat vind ik raar... want er zit dus een verschil in de overeenkomst als ik voor mijn buurman had gezorgd... al zou ik hetzelfde werk doen... Zij kunnen niet bepalen of er echt... GEZAG is...

Ja, nou dat durf ik dan niet echt te zeggen... want... uh... het gevoel dat ik uh... telefonisch toen met haar kreeg... is een beetje van uh... je hebt voor je ouders gewerkt... dus je zal wel lekker de hele dag uh... lekker met je uh... ouders zitten... boodschappen doen en uh... hé. Dat heb ik haar ook net in der gezicht gezegd vandaag en toen zag je toch aan der dat ze aan mijn emotie ook zag dat het heel veel met mij heeft gedaan. En dat ze dan ook daar haar excuses voor heeft aangeboden. Dat ze mij die indruk heeft... heeft gegeven... en dat ze het niet zo heeft bedoeld... en dat ze serieus zal kijken naar mijn stukken.

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Nou uh... ik had een heel naar telefoongesprek gehad met een medewerker van het UWV. De dame waar ik ook vandaar een hoorzitting mee heb gehad. Daar ben je bij geweest dus jij weet ook wie het is... ik uh... ja zij heeft mij toen eigenlijk echt heel naar heel nadelig benaderd... uh... ze liet mij toen een beetje... ze gaf mij toen het gevoel van... NOU! Je hebt uh... het is niet echt een... een... een werkovereenkomst want uh... ja ze zou wel lekker de hele dag bij je ouders hangen... kopje koffie of thee zitten drinken... dat gevoel gaf ze mij. Ook een beetje het gevoel van nou ja je hoeft geen moeite te doen want je gaat het toch niet winnen...

Uh... en dat heeft mij eigenlijk alleen maar... ondanks het verdriet en de pijn en de woede die ik heb tegen het UWV... en met name zij... heeft ze mij toch een soort kracht gegeven om er toch voor te gaan. Om dat bezwaar aan te maken...

Dus wat ik begrijp uit uw verhaal is dat u een nare ervaring heeft gehad met het UWV... met name mevrouw Voelde u, u serieus genomen?

Nee, totaal niet!

Ja, absoluut! Ja. Ik ben er ook heel erg blij mee dat ik ben geholpen. Door Mezzo hè. Ja.

Nee! Heel vervelend. Want ik heb het ook niet makkelijk

*Ja! want ***** deed net opeens poeslief omdat haar collega erbij zat, maar telefonisch was ze echt een bitch!*

Absoluut niet. De telefoongesprekken absoluut niet!

Eh... Sowieso eh vind ik dat het UWV uh juist mantelzorger heel serieus moeten nemen... uh. Op het feit dat er heel veel mensen die mantelzorg jaren hebben gedaan... heel veel depres... depressieve... depressies krijgen. Eh... verdriet... het zien van eh... je naaste die langzaam aftakelen... wat ik ent ook in de hoorzitting op tafel heb gebracht...

Ik vind dat ze daar rekening moeten houden en dat hebben ze niet gedaan. Zij heeft mij telefonisch heel hard en ZAKELIJK vooral en ze heeft helemaal niet naar mij geluisterd. Dat heeft mij heel veel pijn gedaan.

Ik voelde mij helemaal niet gehoord! Zij hebben mij totaal niet menselijk behandeld. Nee, en daarom wilde ik stappen nemen.

Eh... oh ja ik voel me wel opgelucht. Ik heb gezegd wat ik wilde zeggen. Absoluut. Ja, uh ik ben uh... al een... uh tijdje... zag ik erop tegen... van uh... ik heb helemaal geen zin. Maar uh... nu dat ik ben geweest... ik heb ook gewoon lekker mijn woede en mijn uh... uh... emoties even laten loslopen en het heeft wel een opluchting gegeven... ik... ik... Meer dan dit kan ik niet doen. Ik heb mijn verhaal gedaan ik heb mijn emoties getoond...

ik heb laten zien hoe ik erin sta... wat het met mij heeft gedaan... ik heb mijn papieren meegenomen... ja!

Nee, meer kan je niet doen! ik heb, ik heb wat ik tegen die dame net ook heb gezegd... ik heb open kaart gespeeld.

Nou, ik ga dit... uh netjes afwachten... zij heeft mij vandaag de indruk gegeven dat ze er nu wel serieus naar dit gaat kijken. Dat had ik niet eens verwacht. Of dat ook echt is... weet ik niet... durf ik ook niet zo een-twee-drie te zeggen... Ik heb eigenlijk niet zoveel vertrouwen meer in ze. Maar goed het feit dat ze uh... uh... wel goed geluisterd hebben dit keer... hoop ik... naar mij... en uh ik heb alles overhandig

Nee, ik ben ook erg verdrietig... ik probeer het even in te houden voor dit interview... maar ik vind dit verschrikkelijk... het is verschrikkelijk... Ik heb haar ook duidelijk gemaakt... ik heb net als jij en jouw collega... elke dag op werk... je wordt betaald... ik betaal belasting. Wat is het verschil?...

Ja dat klopt, zo ziet het UWV het. En waarom kon ze mij niet vertellen... want het moet uitgezocht worden.

Ja... precies...als het je ouders, je kind of je man is... weten ze of er een gezag houdende is... dit moet dan onderzocht worden... zegt ze nu ineens... Nou prima... Ik zie alleen niet uh... ik blijf het raar vinden... maar nogmaals... uh...

Vandaag heb ik wel gemerkt dat ze een luisterend oor had... ik was heel erg boos... en uh... heel krot houdend naar haar toe... Dat merkte ze ook gelijk...uh... ik heb nu vandaag wel het gevoel gehad... dat ik wel serieus werd genomen...

Ze heeft geluisterd... denk ik... uh... ze heeft haar excuses aangeboden... en ze heeft mij beloofd dat ze er serieus naar zal gaan kijken...

Ik voel mij nu een stuk beter dan voorheen. Ja absoluut.

Respondent IM3

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

Naja... in het begin krijg je iemand toegewezen... tenminste bij ons...

Ik heb een cursus gevolgd van hoe je moet solliciteren en dat soort dingen... en uh... ik had een tijdje een persoonlijk begeleidster... en die was... heel aardig en uh...

meelevend... die vond het allemaal heel erg... en in het begin ging het allemaal nog wel... verleden jaar toen het echt niet meer ging... toen zei ze van naja... moet je eigenlijk in een langdurige afdeling... zeg ze van ja... ik doe je nu nog niet in de langdurige afdeling... ik hou je nog even bij me...

Want dan kan ik nog wat meer voor je regelen. En toen op een gegeven moment zei ze van ... als je het niet meer redt... dan kan je ontheffing vragen.

Nou ja. Uh... even kijken... ik ben in december gestopt met werken en 1 januari ben... was ik werkloos en toen had ik in mei geloof ik die cursus gehad.

Nee. Als je eenmaal in die afdeling zit van langdurig werkloos... dan spreek je nooit meer iemand...

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

Mantelzorgforfait:

Nee... mijn dochter heeft wel altijd pgb gehad... maar daar hebben wij zelf nooit geld uit ontvangen...

Uh... nou mijn oudste dochter en ik... want zei vertelde mij dat zij meiden kent die ook vanuit pgb werden betaald om op te passen voor hun gehandicapte broertje of zusje... ik zeg naja... zo werkt het niets want, dus ik gewoon ons probleem... en daar moet je niet voor worden betaald... je past gewoon op voor je zusje omdat het je zusje is... en niet omdat je ervoor betaald wordt... Ik vind het misbruik.

Ontheffing sollicitatieplicht:

Ja... ik heb uitkering...

Ja, ik moet 4 keer per maand solliciteren...

En dat ik die halfjaar vrijstelling had... hoefde ik niet te solliciteren...

Nou eigenlijk had ik haar gemaaild... want ik hield haar op de hoogte van de gezondheid van mijn man... en uh... ja toen had ik dat doorgegeven en toen zei ze van ja... ik snap wel dat je moeilijk zit... en als je uh... time-out zou willen hebben dan kan dat... En toen had ik zo van ... Nou ja, graag!...

Ze heeft het aangeboden ja.

Maar ja... ze had op een gegeven moment had ze ook zoiets van... meer kan ik je niet helpen... want zo zijn de regels... een half jaar en daarna moet je weer solliciteren...

Niets! Ik wist hier niets van. Nee... ik. Na die zes maanden zeiden ze dat ik naar de langdurige werkloosheid afdeling moest gaan... en ja... ze zei... eigenlijk... dat was het enigste nadeel wat ze zei... mensen die werken die moeten ook hun zaken geregeld hebben binnen een bepaalde tijd en dat moet jij ook.

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Nou alleen dat van toen aan de telefoon... en... na een half jaar... was het zoiets van... ja je moet nu gaan beslissen want langer kan het niet duren...

Nee, eigenlijk niet... want ze wisten... naja ze wisten wel over mijn situatie... want mijn man werkte in het begin ook toen nog steeds...

Naja enige wat ik hoefde te doen was, uitleggen wat er met mijn man aan de hand was...

Heeft u nu meer mantelzorgtaken dan voorheen?

Ja, zeker.

In hoeverre zijn uw taken meer geworden?

Het is verdubbeld. Ik kan weinig slapen... ik moet heel licht slapen zodat ik nog controle kan hebben over hem.

Heeft u het UWV hierover op de hoogte gesteld?

Nee, eigenlijk niet meer. Zij wisten het... ze kennen mijn situatie... maar ze zeiden na die zes maanden eigenlijk dat ik er in mijn eentje ervoor sta.

Hm... dus er wordt geen rekening gehouden met de progressieve situatie.

Nee. Als je eenmaal in die afdeling zit van langdurig werkloos... dan spreek je nooit meer iemand...

Dus nu u in de afdeling van langdurig werkloos zit... heeft u geen contact meer gehad met het UWV.

Nee... ik heb geen contactpersoon meer.

Wat vindt u hiervan?

Ja... uh... ja... uh... het blijft heel erg dubbel... want ik zou dolgraag weer willen werken... want ik mis mijn werk... ik zie geen mens meer soms... aan de andere kant denk ik soms... ik zou het niet weten hoe ik het zou moeten combineren... Kijk over een paar weken is er een lotgenoten dag... maar ik kan er niet heen omdat ik geen oppas heb voor mijn man... als ik een vaste dag ergens zou kunnen werken... bijvoorbeeld dan zou het op een maandag of op de woensdag kunnen... maar of het verstandig is... want nu regel ik alle dingen op maandag en woensdag...

Naja ik moet ook door tot mijn 67e en een acht maanden... en op een gegeven moment mis je je sociale contacten... en... mijn man heeft een uitkering... maar mocht er wat met hem gebeuren... ik heb altijd om mijn dochter heen gewerkt... maar ik heb niet echt pensioen opgebouwd...

Dus mocht er wat met hem gebeuren... dan val ik in een gat...

Naja... halen we de broekjes een beetje aan... dus... we zijn nu al bezig met bepaalde dingen van wat ik denk... ja gewoon... ik weet dat we met wat minder moeten gaan... kijk inmiddels zijn mijn twee dochters het huis uit... studerende kinderen zijn ook duur...

En ja je komt ook met allerlei instanties in aanmerking en die zeggen ook... hou er rekening mee dat je misschien je huis zal moeten verkopen... want ja in de zorg heb je ook eigen bijdragen... want als je in een verpleeghuis gaat... wordt het wel vergoed... en twee jaar terug... werkte wij allebei nog... ik had een goeie baan en mijn man had een goeie baan... dus die eigen bijdrages... kunnen oplopen tot 400 euro per maand... dus als dan ook je WW-uitkering wegvalt... ja... maar ik heb zoiets van... dat is pas over een half jaar...

Ik was heel erg blij dat die druk weg was... want je had constant zoiets van oh ja ik moet ook nog solliciteren.

Medewerkers UWV:

1. Wat zijn de regels/criteria? En hoe komen UWV-medewerkers tot een beslissing?

WEBSITE:

Ik vind dit gewoon heel raar, want dit is maar een ongelooflijk klein gedeelte van de... onze groep waarmee wij zelf eigenlijk niets mee willen. Ja eh... ik vind dit heel raar. Dit is echt zo'n klein gedeelte van onze doelgroep. Laat ik het zo zeggen, want eigenrisicodragers zijn nog geen eens tien procent... nee niet eens vijf procent van de mensen die uitkering bij ons hebben. Dus dat je die informatie krijgt als eerst... ja... dat gaat alleen over vijf procent van de uitkering gerechtigden... of niet eens vijf procent. Kijk als wij alle punten die wij gebruiken bij een beoordeling gaan vastleggen... dan wordt het voor ons heel erg lastig om die ruimte die wij hebben... Kijk het bevindt zich soms in een heel grijs gebied. Waar bestaat de zorg uit? Hoeveel uur betreft het? Zo ga je dan met elkaar in gesprek. Maar als je aangeeft van u heeft alleen maar sprake op mantelzorg als u, bij wijze van spreken, 20 uur minimaal aan zorg besteed... ja. Kijk, ik zou weleens iemand bij 15 uur al ontheffing verlenen. Maar als alles vaststaat krijg ik die ruimte er niet voor. Zo kan ik rekening houden met de situatie. Als je alles heel nauwkeurig gaat vastleggen... ja... dan wordt het heel moeilijk om op een positieve manier van de regels af te wijken. Er zit zoveel verschil in de situaties waarin de mantelzorgers zich in verkeren. Niemand heeft precies te maken met dezelfde situatie.

Ja, ja. Dat zou ik dan wel wat duidelijker willen hebben. Eens even kijken hoe het eruit ziet. Kijk ik vind de informatie redelijk volledig. Wij hebben zowat meer ruimte om te oordelen. Als er meer informatie komt... wordt het wat onduidelijker voor de cliënt. Kijk wij weten hoe wij hiermee om moeten gaan. Als die cliënten vragen hebben, moeten zij contact opnemen met het UWV.

Dat ben ik met je eens. Want ik vind het soms ook wel wat lastig om informatie te vinden op de website. Maar de informatie is wel voldoende om verder daarna informatie te vragen. Wij willen maatwerk leveren... het gaat om wetgeving en ja hoe moet ik dat zeggen... er moet wel een bepaalde ruimte in zitten zodat wij per persoon kunnen kijken naar de situatie.

CRITERIA ontheffing sollicitatieplicht:

Intensief - Want ja, het kan ook zijn dat iemand wel instaat is om wel gewoon heel veel dingen te doen. Dat weten wij niet. En als iemand mantelzorg vraagt, weten wij ook niet

in welke omstandigheden die verkeerd. Het is de bedoeling dat je ook instaat bent... dat je de zorg erom heen kunt organiseren zodat je er zelf uit kunt na verloop van tijd.⁵⁸

Aangewezen persoon - En als er niemand is die er voor deze persoon kan zorgen... dan moet hij beroep moeten doen op zijn omgeving... vaak zijn kinderen. Ben jij toevallig enige kind of heb je een broer of zus maar die woont bij wijze van spreken in het buitenland. Ja... dan is die persoon alleen maar aangewezen op jou.

Al zou jij toch een broer of zus in het buitenland hebben, dan ben jij toch degene waarop aangewezen zal worden.

Relatie? - En dat je zeg maar, de participatiemaatschappij... dat betekent dat de omgeving steeds meer ingeschakeld gaat worden om dit soort dingen te doen. Ja... dat is de maatschappelijke ontwikkeling.

Duur - Ja... je kan bijvoorbeeld gelijk een vrijstelling krijgen van zes maanden, maar ik maak er regelmatig met cliënten twee of drie maanden van. Want als het zich gaat laten aanzien dat die zes maanden niet nodig is... ja waarom zou je dan zes maanden geven. En daarna... die verlenging van een maand. En soms maken we weleens mee dat het wel veel langer duurt dan een jaar. Maar het is wel de bedoeling dat het eindig is. Soms is zes maanden niet toereikend en dan heb je de mogelijkheid om er zeven, acht of zelfs tien maanden ervan te maken. Wij houden wel vinger aan de pols van... Hoe ontwikkeld het? Wat heeft u allemaal gedaan? Waarom lukt het niet?

Criteria mantelzorgforfait:

Eh... ik weet even niet wat dat is.

Kijk heel veel mensen die vanuit een pgb worden betaald, die zijn dan freelancer... die moeten dan zelf dingen regelen met betrekking van tot zijn werkloosheidswet. Die moet zich particulier verzekeren. Of wanneer je vier dagen of meer zorg verleend... dan ben je werknemer in de zin van de wet. Dan wordt er ook WW-premies afgehouden en dat doet bijvoorbeeld eh... SVB. Dan heb je gewoon recht op een uitkering als je werkloos wordt uit jouw mantelzorgfunctie.

Alleen... wat ik ervan weet, omdat ik ook betalend bent geweest. Wij hadden een medewerkster ingehuurd. Op het moment dat zij langer dan vier dagen per week in dienst was, moest ik met de belastingdienst iedere maand een opgave verstrekken zodat

⁵⁸ Respondent IMUWV1

de belastingdienst premies kon inhouden en belasting kon inhouden voor die werknemer. Die werknemers kunnen dan uiteindelijk gebruik maken van een uitkering.

De mensen die korter dan 4 dagen werkten... kunnen geen uitkering vragen omdat zij geen premies afdroegen. Zij moesten dan als freelancer een vrijwilligersverzekering afsluiten.

Maar ik denk niet dat dit vaak voorkomt. Dus dit is wel en beetje moeilijk. Maar ik zal je een mail sturen. Ik zal ook kijken of ik iemand kan regelen om met jou te praten, maar ik beloof niets.

Het nemen van een beslissing/ begrip:

En ja het duurt soms lang... en de ene keer kan dat snel en de andere keer gaat het wat langzamer. En daar proberen wij maatwerk in te leveren.

Ja... je kan bijvoorbeeld gelijk een vrijstelling krijgen van zes maanden, maar ik maak er regelmatig met cliënten twee of drie maanden van. Want als het zich gaat laten aanzien dat die zes maanden niet nodig is... ja waarom zou je dan zes maanden geven.

En daarna... die verlenging van een maand. En soms maken we weleens mee dat het wel veel langer duurt dan een jaar. Maar het is wel de bedoeling dat het eindig is. Ja, ik heb een soort van inleveringsvermogen ontwikkeld. Ik denk, omdat ik vanuit mijn thuissituatie ook weet waar je voor kan komen te staan.⁵⁹

Een WW is een tussenoplossing. Als je niet meer hoeft te solliciteren, kom je niet meer aan een baan. Als je WW-uitkering hebt, moet je en solliciteren en beschikbaar zijn. Maar ja, kijk de mantelzorgers moeten zelf ook echt werken aan het vinden van een oplossing. Als wij zien dat er geen moeite wordt gedaan, dan gaan we ook niet makkelijker doen bij het verlenen van ontheffing. Vooral niet als deze persoon beschikbaar zou zijn voor de arbeidsmarkt.

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

⁵⁹ Respondent IMUWV1

*Terwijl de meeste klanten die... eh... krijgen die informatie eigenlijk niet. Die hebben vaak het idee van oh we hebben nu mantelzorg en nu kan ik tot mijn ouders bijvoorbeeld overlijden... daar gebruik van maken. Maar dat is dus de bedoeling niet.*⁶⁰

Contact:

Werkmap - Nou de meeste verzoeken komen via de werkmap.

Nee, kijk. Op het moment dat cliënt zeg maar bij ons een uitkering aanvraagt. Dan doet hij dat dan via DigiD.

Dan komt die ook in een omgeving terecht... waarin hij niet alleen uitkering kan aanvragen, maar hij kan ook zeg maar allerlei wijzigingen doorgeven. Tenminste dat... dat kan. Maar je kan ook zeg maar... een mailfunctie zit erin.

En dat is dus de werkmap. En daar kan hij dan een berichtje plaatsen en dat komt dan zeg maar... in ons klant-volg-systeem... komt dan dat berichtje binnen. En dat kan ik dan zien... lezen. En dan kan ik daarop antwoord op geven. Maar dat vindt dan gewoon binnen die omgeving plaatst. Dus het is in feite een soort van outlook, waarin je kan mailen. Alleen het valt binnen het UWV en het zit achter DigiD.

Dus gewoon een soort van berichtenverkeer zoals bij outlook. Ja, we hebben ook inloopuren. Die zijn gratis elke dinsdag. Maar goed. Ik ben het wel met je eens. Het is heel lastig vinden van informatie op de website.

*Kijk als burger heb je zelf de verantwoordelijkheid om dingen te regelen. Als je een werkmap hebt en je wil wat. Dan kan je de werkmap pakken en het initiatief nemen en aangeven wat er allemaal speelt. Kijk het is allemaal lastig. Kijk wij zien mensen wel. We nodigen mensen uit. Sinds vorig jaar eh... oktober moeten wij werkoriëntatiegesprekken houden. Onze cliënten moeten een vragenlijst invullen.*⁶¹

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Nou, ik heb met mijn werkgever... Mijn zoon die is ziek geworden toen die tien was. En toen heeft die echt eh... ja... heel slecht gelegen... hij heeft in coma gelegen. Het was de vraag of hij het zou halen ja of nee. En de eerste maanden heeft mijn werkgever enorm meegewerkt. Dus die heeft mij in het ziekenhuis laten zijn. Ja, want onze zoon was op

⁶⁰ Respondent IMUWV1

⁶¹ Respondent IMUWV1

een gegeven moment zo ernstig ziek dat, nou ja. Hij is kunstmatig in coma gehouden. En op het moment dat hij dus uit de coma kwam... 't was dan nog de vraag of hij er goed uit zou komen. En als hij er niet goed uit zou komen, dan zouden ze hem eventueel van de beademing afhalen en dan zou hij dus komen te overlijden.

Eh... ja. Nou, dat ging uiteindelijk allemaal goed. Dus mijn werkgever heeft die periode dat het heel serieus was... dat die heel ernstig ziek was... ongeveer twee maanden, ben ik ook niet op mijn werk geweest. Dus mijn werkgever heeft mij faciliteiten gegeven zodat ik bij mijn vrouw kon zijn en bij onze zoon.

En... later toen de situatie niet meer levensbedreigend was, kon ik afspraken maken met mijn werkgever m.b.t. ziekenhuizenbezoek.

Maar ik kon dan met mijn werkgever altijd wel goede afspraken maken om verlof op te nemen en dat eventueel te compenseren. Dan nam ik verlof op en een gedeelte van dat verlof kwam voor rekening voor mijn werkgever. Maar een deel van mijn verlof kwam dan voor rekening van mijn vakantiedagen

Ja, ik heb er met mijn werkgever altijd heel goed over kunnen praten en ook heel goed over kunnen communiceren. En ja... 't was altijd wel op te lossen.

Ja, ik heb wel op dat betreft wel een meegaande werkgever. Ik kan mij ook voorstellen dat er werkgevers zijn, en zeker kleinere werkgevers, die dat gewoon niet op kunnen lossen. Omdat het toch een hoop geld... ja, het is een geldkwestie vaak.

Ja, het UWV heeft mij heel goed ondersteunt. Ik heb geen enkele managers gehad die daar moeilijk over deed. Alleen. Ja, het is geven en nemen. Ik bedoel je kan niet alleen maar nemen.

Ja, maar dat kon ik compenseren of met vakantiedagen... bijvoorbeeld als hij in het ziekenhuis lag en het was niet levensbedreigend... dan kon ik altijd wat regelen. Mijn zoon lag namelijk niet in Leiden in het ziekenhuis, maar in Rotterdam. En dan ging ik dus i.p.v. vier uur naar huis, ging ik om drie uur naar huis. Nou, tenminste... naar het ziekenhuis.

Ja. Hoe mijn werkgever ermee om ging... kan ik mij voorstellen als beoordelaar voor de mantelzorg, mantelzorger gaat beoordelen. Ja... je... hebt denk ik dan meer affiniteit met eh... met degene die mantelzorg vraagt. Omdat je ook weet van waar je loop je allemaal tegen aan.⁶²

Nuance –

⁶² Respondent IMUWV1

Nou we zijn wat soepeler met de wat oudere mantelzorgers. Kijk het is moeilijk voor een wat oudere persoon een... een baan te vinden. Wel bieden wij cursussen aan. Zoals een cursus solliciteren.

Eh... ja vanaf 45 jaar.

Ja, als ze boven de 45 jaar zijn, nodigen we zij sneller uit voor een gesprek. We vragen hen dan ook voor een werkplan. Maar dat gaat dan nu een beetje te diep.

Medewerkers Mezzo:

Respondent IMMEZZO1

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

Eh... het is ook trouwens ook leuk om te vertellen dat de afdeling juridisch advies... is dus eigenlijk... met name de backoffice van de mantelzorglijn bij Mezzo. De mantelzorglijn is een advieslijn voor iedereen die eh... ja... met name voor mantelzorgers zelf, maar ook voor andere die met mantelzorg te maken hebben... of wanneer zij er meer over willen weten. En vragen die erg sterk juridisch getint zijn... en die erg meer uitzoek werk nodig hebben... die komen dan bij mij terecht.

Eh... en ook vragen waarbij praktische ondersteuning nodig is... Dus ik maak ook brieven en bezwaarschriften namens mantelzorgers... en eh... dus dat komt op mijn afdeling terecht. Als mensen echt praktische ondersteuning nodig hebben, moeten de mensen ook echt lid zijn van Mezzo om daar gebruik van te kunnen maken. Voor advies hoef je op zich nog geen lid te zijn.

Eh... en ook vragen waarbij praktische ondersteuning nodig is... Dus ik maak ook brieven en bezwaarschriften namens mantelzorgers... en eh... dus dat komt op mijn afdeling terecht. Als mensen echt praktische ondersteuning nodig hebben, moeten de mensen ook echt lid zijn van Mezzo om daar gebruik van te kunnen maken. Voor advies hoef je op zich nog geen lid te zijn.

Ja, voor advies kan je wel terecht... maar als er meer eh... als er bijvoorbeeld een brief geschreven moet worden... wat ik ook bij die verzoekschriften doe bij de ontheffing van de sollicitatieplicht... dan moeten mensen wel lid zijn. Dat is dan 23 euro per jaar... dat is voor de meeste mensen wel te overzien.

Ja, naar aanleiding van vragen van de mantelzorgers... doe ik soms onderzoek... of schrijf ik bezwaarschriften...

Ja... aan de mantelzorgers geef ik juridisch advies... en eh ik probeer ook intern eh... de mantelzorglijn ja... eh op deskundigheid te bevorderen... zodat de mantelzorglijn ook zoveel mogelijk vragen zelf zouden kunnen beantwoorden. En ik zit trouwens ook in een PA-team heet dat... public affaires team van Mezzo. Eh... wat ook belangrijk is hierbij is... dat is eh... eh... overleggen bij signalen worden besproken. Dus als wij merken dat het UWV heel vaak... of andere organisaties op bepaalde manier reageren... dan proberen wij hier bij Mezzo... eh... een lobby op te zetten als dat kan. Of wat meer publiciteit daaraan te geven.

Het is een interne groep hier bij Mezzo. Tijdens een overleg nemen we casussen mee als signalen... en vervolgens probeer je daarmee... de belangen te behartigen van de grote groep eigenlijk... dus ja... dat is een belangrijke rol van Mezzo. Als belangenbehartiger.

Ja... dat is een goeie... want eh... als je zo om je heen vraagt... en je zegt dat je bij Mezzo werkt... dan zegt het bijna niemand wat. Dus we proberen hier bij Mezzo zoveel mogelijk naamsbekendheid te krijgen... zodat mantelzorgers ons weten te vinden. En eh... we hebben als organisatie zijn we een vereniging... we hebben dus leden. Dat eh... kunnen dus de mantelzorgers zijn, maar we hebben ook organisatieleden... en dat zijn eh... vooral de steunpunten mantelzorg... en dat zijn de regionale eh... plekken waar mantelzorgers terecht kunnen.

In principe komen alle vragen dus binnen via de mantelzorglijn. Dat is gewoon een landelijke eh... algemeen nummer. Een 0900 nummer. Daar beginnen de meeste vragen... en ja zoals ik net zei, proberen zij bij de mantelzorglijn zoveel mogelijk vragen zelf te beantwoorden. Lukt het niet? Dan komt het bij mij terecht.

Ja, en wij hebben ook voor het eerst een financieel zakboekje uitgegeven. Hierin staat... het een en ander in over de regelingen.

Ja, we verwijzen soms ook wel naar de website van het UWV. Daar staan we wat dingen op... maar het is heel lastig vinden allemaal. Je moet echt heel vaak klikken, voordat je bent waar je moet zijn. En als je zelf niet weet, dat het überhaupt bestaat... het hele woord mantelzorgforfait... dat... kennen heel veel mensen natuurlijk niet. Daar ga je dan ook niet direct op zoek. Want je kunt natuurlijk wel die zoekfunctie gebruiken, maar als je niet eens weet dat die regeling bestaat... dan ja... dan vind je het niet.

Ja, kijk ik zal je eens laten zien hoe vaak je moet gaan klikken om te komen bij de informatie over mantelzorgers.

Oké... Werkloos... dan moet je helemaal naar onder klikken... dan ben je al twee klikken verder bij achtergrondinformatie... dan over de duur... En daar staat dan iets over je totale arbeidsverleden... Nog een aantal klikken verder... en dan kom je bij mantelzorgforfait uit. Ja, en dan heb je een heel, heel summier... staat er wat informatie.

Ja... dat. Naja dat is echt vaag allemaal...

Naja... heel vaag en onduidelijk. Kijk je kan wel een en al vinden maar het is toch niet helemaal duidelijk. Dat zeg ik dan ook wel eerlijk tegen de klanten. Dat ze een beetje moeten zoeken. Desnoods stuur ik maar een directe link.

Maar goed over mantelzorgforfait is er nog heel veel onduidelijkheid. Dus... wij weten Zij hoeven dan niet te bewijzen dat er wel degelijk gezag is. Ook moeten ze een arbeidsverleden hebben. Mantelzorgforfait is dus een aanvullen op je WW-uitkering. Dat staat ook nergens op het UWV-website. En trouwens... op de website van het UWV staat dat je het BIJVOORBEELD met een contract moet aantonen. Dus nog steeds niet duidelijk. Om welk contract gaat het? En 'bijvoorbeeld'... betekent dat dat je ook zonder contract in aanmerking zou kunnen komen?

Soms ook niet precies wat je dan kan vertellen zeg maar...

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

Nee, klopt... en het is ook eh... zorgen dat de informatie goed op de website staat. Eh... zoals de regels. Hè, met SJD heb je veel te maken met regels die heel vaak kunnen veranderen... en er is de laatste tijd heel veel veranderd eh... op het gebied van zorg

Eh... Ja de hele transitie... dat dan... eh de overgang van de AWBZ naar verschillende wetten.

Eh... dan heb je de WMO en de Zorgverzekeringswet. En de wet langdurige zorg. Dat hele traject dat zich afgelopen jaren heeft plaatst gevonden... dat heeft gewoon heel veel vragen opgeleverd... bij mensen die... eh... niet of niet meer weten waar ze terecht moeten voor zorg en ook... loketten die naar mekaar verwijzen... dus dat heeft heel veel vragen en onduidelijkheid opgeleverd voor mensen.

Mantelzorgforfait:

Maar goed over mantelzorgforfait is er nog heel veel onduidelijkheid. Dus... wij weten soms ook niet precies wat je dan kan vertellen zeg maar...

Nou ja... wat we ook eens een keer eerder hebben gehad... wanneer kom je er nou voor in aanmerking? Eh... eh... ja. We hadden al wel een beetje bedacht dat het pas zou kunnen als je recht zou hebben op een uitkering... hè... dan kan het als aanvulling... Maar goed dat staat hier niet duidelijk beschreven. En er staat bijvoorbeeld... even kijk... U moet aantonen dat u betaald werd uit het persoonsgebonden budget. Nou vervolgens krijgen mensen te horen van... ja maar u was... bent betaald uit de familieovereenkomst, dus u komt niet in aanmerking voor mantelzorgforfait. En ja... iemand van het UWV zegt dat en dan neem je het vaak gelijk aan. Maar dat is niet de juiste uitleg... Het gaat er namelijk om... dat je uit een PGB betaald bent.

Ja, want je hebt veel medewerkers van het UWV... die heel tegenstrijdig omgaan met hun uiteindelijke beslissingen.

Nou ja... dat kun je wel aantonen... want als je een PGB... als je voor iemand gaat zorgen... moet je contracten gaan opstellen. Tussen de zorgverlener en de zorgvrager. En dan moet je kiezen... er zijn verschillende soorten contracten... Je hebt familieovereenkomst... of met een freelancer... of een eh... gewone arbeidsovereenkomst. Dus... dat zijn dingen die je kan aantonen. Dit kan je laten zien... zo van... deze overeenkomst hebben wij gebruikt.

Ja, precies... maar goed... heel duidelijk allemaal, maar als het gaat om je familielid... ga je heel snel kiezen voor een familieovereenkomst. En dan zegt het UWV dat men niet in aanmerking komt. Het lijkt erop alsof zij een criteria hanteren wat niet online te vinden is. Zij moeten gewoon duidelijke punten aangeven... van... je moet zoveel uren hebben gewerkt... je moet in bezit zijn van dit contract... en je moet vanuit PGB betaald zijn geweest.

Zij hoeven dan niet te bewijzen dat er wel degelijk gezag is. Ook moeten ze een arbeidsverleden hebben. Mantelzorgforfait is dus een aanvullen op je WW-uitkering. Dat staat ook nergens op het UWV-website. En trouwens... op de website van het UWV staat dat je het BIJVOORBEELD met een contract moet aantonen. Dus nog steeds niet duidelijk. Om welk contract gaat het? En 'bijvoorbeeld'... betekent dat dat je ook zonder contract in aanmerking zou kunnen komen?

Nou het moet duidelijker zijn. Duidelijke criteria, van dat er een overeenkomst moet zijn... dat je al WW opgebouwd moet hebben omdat het als een aanvulling zal gaan geld. Eh... ja... ze moeten ook duidelijk zeggen om welke overeenkomst zij het hebben.

Arbeidscontract? Familieovereenkomst? Ja... dus dat... Ik vind at de criteria gewoon veel duidelijker moet zijn. Misschien moet het UWV brochures sturen naar mantelzorgers zodat zij voorbereid zijn.

Ja... dat is zeker een goed idee! Het is allemaal echt veel te algemeen.

Ja... natuurlijk. Weet je. Als je nog nooit mantelzorger bent geweest en je weet niets over mantelzorgforfait... dan kan je er ook niet naar gaan zoeken. Of überhaupt vragen stellen erover.

Ja... misschien al vanaf de homepage... een knopje voor de mantelzorgers.

Naja... dat kan eventueel via onze website. Even kijken hoe duidelijk dat is via de website van het UWV. Er staat dan wel... geen vrijwilligerswerk doen... nou... tot nu toe vind ik de hele term mantelzorg nog niet...

Ontheffing sollicitatieplicht:

Maar goed over mantelzorgforfait is er nog heel veel onduidelijkheid. Dus... wij weten soms ook niet precies wat je dan kan vertellen zeg maar...

Nou ja... wat we ook eens een keer eerder hebben gehad... wanneer kom je er nou voor in aanmerking? Eh... eh... ja. We hadden al wel een beetje bedacht dat het pas zou kunnen als je recht zou hebben op een uitkering... hè... dan kan het als aanvulling...

Maar goed dat staat hier niet duidelijk beschreven. En er staat bijvoorbeeld... even kijk... U moet aantonen dat u betaald werd uit het persoonsgebonden budget. Nou vervolgens krijgen mensen te horen van... ja maar u was... bent betaald uit de familieovereenkomst, dus u komt niet in aanmerking voor mantelzorgforfait. En ja... iemand van het UWV zegt dat en dan neem je het vaak gelijk aan. Maar dat is niet de juiste uitleg... Het gaat er namelijk om... dat je uit een PGB betaald bent.

Ja, want je hebt veel medewerkers van het UWV... die heel tegenstrijdig omgaan met hun uiteindelijke beslissingen.

Nou ja... dat kun je wel aantonen... want als je een PGB... als je voor iemand gaat zorgen... moet je contracten gaan opstellen. Tussen de zorgverlener en de zorgvrager. En dan moet je kiezen... er zijn verschillende soorten contracten... Je hebt familieovereenkomst... of met een freelancer... of een eh... gewone arbeidsovereenkomst. Dus... dat zijn dingen die je kan aantonen. Dit kan je laten zien... zo van... deze overeenkomst hebben wij gebruikt.

Ja, precies... maar goed... heel duidelijk allemaal, maar als het gaat om je familielid... ga je heel snel kiezen voor een familieovereenkomst. En dan zegt het UWV dat men niet in aanmerking komt. Het lijkt erop alsof zij een criteria hanteren wat niet online te vinden is. Zij moeten gewoon duidelijke punten aangeven... van... je moet zoveel uren hebben gewerkt... je moet in bezit zijn van dit contract... en je moet vanuit PGB betaald zijn geweest.

En dat geldt bij ontheffing... ik zat net ook nog wat oude zaken te lezen. Bij een iemand was ontheffing van de sollicitatieplicht... op grond van mantelzorgtaken... en eh... naja... toen werd er dan gezegd van naja kan niet...

Ja, vervolgens kwam die bij ons... en toen zei ik van nou ja... dat kan wel. Er bestaat gewoon een regeling. Dat besluit ontheffing 2016. Dus deze mantelzorger was toen met deze informatie naar het UWV gegaan... van kijk dit is het besluit... en ik doe hier beroep op. Oh. Oh... oké... ik wist niet dat het bestond... zegt een UWV- medewerker. Het bestond al een half jaar. En vervolgens kreeg de mantelzorger toch ontheffing. Ja... heel slecht dat die medewerker niet eens op de hoogte was van de juridische mogelijkheid.

Nou deze site moet echt eens een keer aangepast worden hoor. Ik ga even via de zoekfunctie ontheffing sollicitatieplicht invoeren. Hm... Kijk! dan kom ik wel bij aanvraag ontheffing sollicitatieplicht. Daar staat dan een formulier. Oh kijk eens hoe verwarrend. Dit gaat om een kleine groep mensen... als je voor de overheid of in het onderwijs hebt gewerkt... bestaat er een aparte regeling.

Wij hadden laatst iemand die belde... en die dacht dus dat dit formulier voor alle mantelzorgers zou zijn. Maar nee... het geldt alleen voor de mensen die voor de overheid hebben gewerkt.

Nou ja... het is gewoon een apart formulier. Ik zie zelf geen verschil.

Nou zoals ik net ook al heb gezegd. Je moet zoveel klikken. Ik vind dat ze ergens een knopje moeten plaatsen speciaal voor mantelzorgers zodat zij alle informatie omtrent mantelzorg kunnen vinden. Het moet duidelijker.

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

Eh... ja misschien mocht het... Eh, een dingetje der over zeggen, want het is nou natuurlijk zo dat juist de mensen bij ons komen die erover niet weten. Ik weet niet precies hoeveel mensen wel goed door het UWV worden eh... ja voorgelicht. Wij horen natuurlijk juist verhalen van mensen die niet goed eh... uitleg hebben gehad. Die mensen komen bij ons te terecht.

Já, of mensen die slechte ervaringen hebben gehad met het UWV. Dus eh... ja. Je hebt altijd een beetje een vertekend beeld misschien van de grote groep zeg maar. Het kan

best zo zijn dat er UWV's zijn die mantelzorgers wel hele goeie informatie geven. Maar ja met die mantelzorgers hebben we dan niet echt mee te maken. Dus ze komen vooral bij ons als ze inderdaad eh... soms iets... Iets hebben gehoord van... Ik heb gehoord dat je soms ontheffing kan krijgen... maar ik weet helemaal niet hoe, hoe dat zit... en wat voor regeling dat is.

En dan hebben ze het ook niet bij het UWV te horen gekregen. Wij hebben op onze site ook informatie staan. De mantelzorgers die contact met ons opnemen hebben dat wat op de website gelezen en willen dan wat meer geïnformeerd worden. Eh... Dus dan proberen wij via de site al genoeg informatie te geven... met name via de mantelzorglijn. Wij proberen telefonisch zo duidelijk mogelijk uit te leggen. En wanneer mensen er echt gebruik van willen maken, dus van die regelingen, dan komen ze bij mij terecht.

Dus wanneer er brieven en aanvragen etc. moet worden gemaakt. Mantelzorgers die mijn collega's of ik hebben geholpen in het verleden nemen ook contact met ons op wanneer zij vinden dat ze door het UWV niet goed geholpen zijn. Ook wanneer zij, hen iets ten onrechte is afgewezen.

Maar ook binnen het UWV. Voordat zo iets weer voorkomt. Weet je, een mantelzorger gaat ervan uit van de professionaliteit van de medewerkers van het UWV. Dat lijkt mij ook wel logisch. Van... als die medewerker het zegt... dan zal het wel kloppen. Maar het... eh... lijkt niet altijd het geval te zijn.

Bovendien gaat het allemaal digitaal natuurlijk... Via de 'werkmap'.

Daar moet je dus aanvragen aangeven... terwijl je denkt van... ja dit is iets persoonlijks en het gaat om situaties die gewoon maatwerk vraagt.

Ik heb weleens een brief gemaakt voor iemand en via de werkmap verstuurd en er is hierover nooit een gesprek over gevoerd.

Dat is toch natuurlijk heel raar, dat je niemand te spreken krijgt.

Nee! Ik heb weleens gehoord dat mensen helemaal niet eens weten wie hun contactpersoon is.

Ik weet niet of het nu nog steeds zo onduidelijk is, maar dat was toen in ieder geval wel. Hoe kan je bewijzen als mantelzorger dat je intensief werk verricht?

Niet. Dat is heel lastig. Als ik in huis woon en mijn man in zwaar gehandicapt. Dan kan je snappen dat ik gewoon heel veel voor hem doe. Maar het is gewoon heel lastig aantonen.

Het is voor heel veel mantelzorgers vaak gewoon een probleem... ook bij andere regelingen. Want hoe bewijs je precies hoeveel uren je hebt gewerkt als mantelzorger?

En er zijn ook mantelzorgers die niet vanuit PGB zijn betaald of worden betaald.

Ja, precies. En die hebben dan niet altijd een contract. Hoe ga je het bewijzen?

Maar wat is intensief werk volgens het UWV?

Kijk je hebt soms mensen die dan zeggen ja... ik moet elk weekend voor mijn moeder zorg och, och, och, maar de rest van de week hoeven ze niets te doen. Dat is dan niet intensief natuurlijk. En ja dan snap ik dat het UWV zulke aanvragen voor ontheffing sollicitatieplicht afwijzen. Het moet echt serieus zijn. De situatie bewijst het wel. Eerder hadden we op de website een definitie staan... Eerder gingen we ervan uit van acht uur per week en langer dan drie maanden.

Dan ben je mantelzorger.

Dat was eerder eigenlijk de definitie wat in het algemeen werd gehanteerd.

Ja, dus als criterium. En nu gaat het UWV ervan uit dat je minimaal 20 uur per week als mantelzorger moet werken. Dat was bij een oude regeling voor ouderen. Die bestaat inmiddels niet meer.

Wat we wel merken is dat ze wel makkelijker zijn met de oudere mantelzorgers. Voor hen is het wat lastiger om weer aan het werk te komen.

Nou ja... dat kan ik niet precies zeggen. Ongeveer bij de 60 of zo... ja... Ze mogen best wel wat coulance toepassen.

Ja, ze moeten juist voor zulke situaties persoonlijke gesprekken voeren.

Nou vaak zeggen ze dat zij zich niet serieus genomen voelen en ook niet gezien. Eh... van een iemand... die moest een reïntegratietraject volgen... en die persoon wilde hieraan deelnemen maar het kwam niet uit op de dag dat zij het hadden gepland. Dus vroeg hij of het op een andere dag kon zodat hij ook verder kon gaan met zijn zorg. Nou nee... dat is dan heel star eigenlijk... er wordt gewoon geen rekening gehouden met hem. Totaal geen maatwerk zo. Een beetje van zoek het maar uit.

En plus wat ik ook heel vaak hoor is dat mensen onzekerheid ervaren. Je plaatst een brief in de werkmap en krijgt geen reactie. Dus je weet niet of het goed is of niet. Soms lukt het maar dan krijg je niet te horen waarom het gelukt is. Dus ja.

Nou, ik denk dat als er sprake is van mantelzorg, het UWV persoonlijke gesprekken moet voeren met de mantelzorgers. Het moet niet allemaal via een werkmap verlopen. Ik snap wel dat het allemaal zo makkelijk gaat. Alles lekker digitaal, maar als je maatwerk wil verrichten, moet je persoonlijk contact hebben.

Respondent IMMEZZO2

2. Op welke manier worden mantelzorgers nu geïnformeerd door het UWV/mantelzorgorganisaties?

Dus als mantelzorglijn van Mezzo zijn wij elke dag geopend van 09:00 tot 16:00 uur en de lijn staat open voor iedereen met vragen rond mantelzorg. De meeste mensen die bellen zijn mantelzorgers, maar daarnaast ook wel de hulpvrager hé, die namens of voor de mantelzorger belt. Soms ook wel over zichzelf, of gewoon vragen over zorg. We zien ook steeds meer studenten die bellen want het is gewoon een "hot topic", zeg ik maar altijd hé, dus mantelzorg wordt gewoon... hé is belangrijk. Het komt veel vaker voor op tv, in het beleid wordt het wel belangrijk en is het echt een aandachtspunt. En steeds meer mensen komen erachter dat al die informele zorg (wat het eigenlijk altijd al was), dat het heel belangrijk is en dat we daar met ze alles denk ik ook wat voor moeten doen. We zien ook best veel studenten en onderzoekers die ons proberen te bellen, en ook wel bedrijfjes zeg maar die iets willen aanbieden voor mantelzorgers en proberen het via ons onder de aandacht te brengen bij mantelzorgers. En daarnaast ook wel bellen ons mensen die ook weer mantelzorgers begeleiden. Dus dat zijn bijvoorbeeld mantelzorgerconsulenten van Mantelzorgersteunpunt. Of mantelzorgmakelaars of dat soort mensen.

En de vrijwilligers die zitten nu als eerste aan de lijn. En wij zijn de tweede lijn. Wij zijn de achterwacht, hé. Dus als de vrijwilligers vragen hebben dan leggen wij het uit. Wij begeleiden ze we scholen ze, we faciliteren ze op allerlei manieren. Ook een soort kennisbankje op internet, en dat soort zaken. En dat is wat ik allemaal doe.

Dus ik zorg er meer voor dat de vrijwilligers kunnen werken.

Maar goed we hebben nog niet op elk dagdeel vrijwilligers dus de dagdelen dat er geen vrijwilligers zijn neem ik nog steeds wel altijd de telefoon op. En dat zal ik in de toekomst

ook wel blijven doen. Maar... ik kom daar steeds wat meer en meer op een afstand te staan zeg maar.

Nou vaak hebben ze wel al op onze website gekeken, en dan zien ze wel dat wij daar informatie over hebben en op de website staat dan ook: "heeft u meer vragen dan kunt u bellen".

Dus we zijn een telefoon voor informatie en advies een luisterend oor en wij verwijzen heel veel hé, omdat wij een landelijke telefoonlijn zijn. Kunnen wij mensen niet altijd persoonlijk begeleiden. Dus wat wij ook goed moeten weten als je er werkt, is hoe de sociale kaart hé... van Nederland in elkaar steekt. En waar mensen dus moeten zijn. Voor lokale ondersteuning. Daar moeten wij van op de hoogte zijn.

Ja, precies. Bij mantelzorg en werk, en dan heb je bijvoorbeeld ook nog de sollicitatie. Want werk is verplicht dus dat soort vragen komen dan.

O, oké... Nou, als iemand mij erover belt dan zou ik even de site erbij pakken om het weer even op te zoeken haha. Wat ik zo grof dus zo ervan weet is dat het Mantelzorgforfait dat als iemand vanuit het pgb als informele zorgverlener hè heeft gezorgd voor iemand uit de eigen omgeving dus zeg maar. Het aantal jaren dat ie dat gedaan heeft, mag mee laten tellen voor een bepaalde factor. Dat is volgens mij de helft, voor het bepalen van je WW.

Nee, want ik denk dat heel veel mensen het niet weten.

Nou dat licht wel aan de vraag, maar meestal hebben wij headsets up, en dan start ik op en dan ga ik het gelijk erbij halen.

Hoe zo'n regeling dan bijvoorbeeld precies in elkaar steekt, tenminste hoe het op de website staat.

Het UWV, nee ik ga niet naar andere websites toe want dan weet ik niet zo goed wat de status is daarvan of dat die dan meer gelijk heeft dan het UWV zelf. Dat zou ik dan niet doen. Het UWV is de bron en de uitvoerder. Dus het UWV vind ik de enige site die ik dan erbij mag pakken.

Mantelzorgforfait intypen.

Ja, wat grappig is, het lijkt duidelijk, zoals je zelf al zei, soms hoor je dus als iemand iets aanvraagt of iets niet heeft gekregen. Dat inderdaad het UWV er anders mee omgaat of het ziet als een aanvulling op ander opgebouwd WW-rechten. Maar dat staat er niet. Dus

als je zo leest denk je dat het duidelijk is. Maar het blijkt dus in de praktijk dat het niet altijd wordt toegekend, ook de medewerkers van het UWV weten niet altijd hoe het zit of dat er inderdaad misschien zo'n aanvullende eis komt. Maar goed dat staat er niet op. Daar kom je pas later achter dat het dus niet zo is wat het leek.

*Ja, fout. Daarom zijn wij ook heel blij dat jij dit ging onderzoeken omdat we wel zoiets hadden van eigenlijk hadden we dat gewoon moeten oppakken als topic. Als Mezzo ook, juist om op te komen voor de rechten van de mantelzorger. En ik weet dat **** ook weleens met Per Saldo heeft gewerkt, hè, de specialisten op gebied van de PGB's, maar die zeiden: "ja wij weten het eigenlijk ook niet precies en wij branden ons er niet aan". Zij hebben ook geen informatie op hun website gezet over het mantelzorgforfait, omdat zij er ook niet achter waren gekomen hoe het precies zat. Alleen bij hen is het een te kleine groep, om zich daar druk over te maken. Dus zij hebben het laten rusten, zeg ik maar. Maar mede daarom hadden **** en ik ook wel iets van... eigenlijk moeten we daar met Mezzo iets mee, wij kijken echt vanuit de mantelzorger, Per Saldo kijkt echt vanuit de budgethouder.*

Ja, dus vandaar dat het natuurlijk wat minder is. Ik moet wel zeggen dat ik ook weleens mantelzorgers aan de lijn krijg die wel geïnformeerd zijn door hun werkbegeleider over vrijstelling sollicitatieplicht op basis van mantelzorg hoor. Ik weet niet of daar de voorlichting slecht over is. Dat zou nog weleens kunnen meevallen.

Ja, nou heet dat zo... Vanuit de UWV-begeleider/coach zeg maar hè, dus dat mensen daar nog weleens op gewezen worden dat ze een vrijstelling kunnen krijgen of dat de UWV het zelfs aanbiedt. Dus "nou ik hoor dat u mantelzorger bent dus u krijg gewoon 6 maanden". Maar dan krijgen we ze dus na 6 maanden... Dat mensen dus zeggen ja ik kreeg het gewoon en mijn werkbegeleider deed daar heel makkelijk over. Maar nu wil ik uitbreiding of verlenging en dan krijg ik het niet meer. Dus dan is er toch iets ontbroken aan de voorlichting... vanuit het UWV. Maar het werd wel aangeboden dat vond ik wel positief.

VERANDERING WEBSITE MANTELZORGFORFAIT:

Ja, dat het gewoon volledig is. Maar wat ik ook verwacht, of zou willen zien, is dat het UWV daar gewoon zelf helder over is en ook alle medewerkers. Dat het gewoon bekender wordt en dat iedereen en elke UWV-afdeling het gewoon netjes kan uitvoeren.

3. Vinden mantelzorgers de informatievoorziening over deze regels/criteria duidelijk?

En mensen hebben, of wat ze ook vaak hebben is dat er op zo'n website gewoon het algemene vaak staat uitgelegd. Maar dan denken mensen vaak ja hoe moet ik dat algemene verhaal interpreteren voor mijn situatie.

En wat betekent dat voor mijn situatie... en daar bellen mensen dan vaak over.

Ja de meeste vragen zijn financieel gerelateerd, dus heel veel dingen zijn dan ook financieel. Dus mensen die maken kosten, reiskosten bijvoorbeeld of mensen gaan minder werken of mensen doen de was voor hun ouders, ze stoppen er veel tijd in en rijden hun naar alle artsen toe. Nou ja van alles. Dus mensen vragen vaak, kan ik dat ergens aftrekken van de belasting? Of is daar een vergoeding voor? Nou ja goed, wij moeten ook weten wat er specifiek voor mantelzorgers mogelijk is qua belastingen en wat voor vergoedingen er al dan niet zijn. Persoonsgebonden budget, dat ligt daar dan ook aan hè, dat mensen betaald worden vanuit PGB, nou dan denken we ook met hun mee. Dat zou ook mogelijk kunnen zijn in een situatie, wat ook de hulpvraag is waar moet je dan zijn. Zo...

Het tweede waar men denk ik wel over bellen is dat ze te maken hebben met de gemeente, en niet zo goed weten waar en of ze dan moeten zijn. Of waar ze recht op hebben. Of ze hebben een aanvraag gedaan en die is afgewezen. Ze worden ontmoedigd of nou ja dat soort dingen. Dus mensen weten niet zo goed waar ze moeten zijn, hoe het in elkaar steekt en of het wel klopt wat ze hebben gekregen dus daar bellen ook heel veel mensen over.

Heel veel mensen bellen toch ook wel over de gemeentelijke mantelzorgwaardering Ja, sinds 2015 hebben gemeenten de taak om mantelzorgers te waarderen en te ondersteunen, nou die ondersteuning dat doen ze vaak door zo'n steunpunt mantelzorg in te richten. En waardering, de meeste gemeenten doen toch wel een geldbedrag of VVV-bon of iets van waarderingsdagen of uitjes. Dus echt bedoeld om mantelzorgers te waarderen en heel veel mensen horen daarvan en die denken dan ja dat wil ik ook wel en die denken dan van hoe moet ik dat dan doen. Of mensen horen dan van ja voor mantelzorgers die kunnen toch een vergoeding krijgen? Hoe meld ik me dan aan. Nou ja dat soort vragen...

Het derde waar heel veel mensen over bellen is mantelzorg en wonen, dan moet je denken aan dat mensen gehoord hebben over een mantelzorgwoning in de tuin en dat ze dan denken, nou dat wil ik wel maar hoe doe ik dat dan. En waar moet ik zijn, en hoeveel

*kost dat en is daar een vergoeding voor. En kan ik daar aanpassingen in krijgen of ik ben bij de gemeente geweest, en de gemeente zegt dat ik dat helemaal niet mag, klopt dat? Dat soort vragen. Dus de wet en regelgeving daaromtrent moeten we weten en leggen we uit. En het andere is dat mensen bijvoorbeeld in de buurt van hun ouders willen gaan wonen en dan graag urgentie op een huurwoning willen hebben op basis van mantelzorg. En hoe ze dat moeten aanvragen. Of medehuurder schap, omdat mensen al jaren bij hun moeder wonen in huis die een huis huurt om voor haar te zorgen, en mijn oma of moeder wordt ouder en die gaat misschien wel overlijden of naar een verzorgingshuis en dan denken ze o, maar kan ik hier dan wel blijven wonen... Nou dan moet je medehuurder schap aanvragen. Nou en dat valt ook niet mee. Dus heel veel van dit soort vragen vooral, als mensen het hebben aangevraagd maar een afwijzing hebben gekregen, dan zetten we ze ook nog wel vaak door naar *****, hè voor juridisch advies, omdat ***** hun kan helpen met brieven schrijven of bezwaarschriften indienen en het laatste aspect bij wonen is woningaanpassingen in huis. Trap/lift dat soort zaken.*

Mantelzorgforfait:

Volgens mij komt het omdat dit niet wordt meegenomen in welke voorlichting dan ook. Sowieso als mensen informele zorgverlener worden uit een PGB. Dan merken wij ook dat mensen eigenlijk niet weten dat zij geen WW-afdracht doen hè, en geen pensioenpremie en geen ziektewet en dat soort zaken krijgen.

Nou, ja... misschien de SVB. Want alles gaat natuurlijk via de SVB.

Het licht er natuurlijk aan waar ze PGB van krijgen. Of dat WMO is of WMZ of de zorgverzekeringswet. Maar dat het dan gelijk wordt gecommuniceerd. Ook het mantelzorgforfait. Want dat gebeurt gewoon niet.

Het werkt altijd met contracten, alleen heet het dan een familieovereenkomst.

Alleen dat heeft een andere status dacht ik dan de "gewone", of hoe zeg ik dat dan als je als professional werkt. En als je een familieovereenkomst hebt, dan doe je geen afdrachten. Alleen inkomstenbelasting maar verder niet.

Maar volgens mij gaat de UWV daar dan niet goed mee om, want het mantelzorgforfait gaat juist over die informele zorgverlening.

Dus als zij dan zeggen, ja maar jij hebt je ouders verzorgd... ja... maar daar gaat het nu juist ook over. Het gaat juist over mensen die van uit de PGB juist de informele zorgverlener waren.

Ja, nee... vaak weten mensen dit nou juist ook niet. Dus wat wij aan de mantelzorglijn merken is dat wij juist deze mensen of hen daarop wijzen. Nee daarom hoopte we ook [lachend] dat jij daar dus meer informatie over had of duidelijkheid over zou kunnen

krijgen, want wij merken ook dat er heel veel onduidelijkheid over is. En zeker ook zelfs heel weinig informatievoorziening, terwijl juist een heleboel informele zorgverleners ermee geholpen zouden kunnen zijn.

Ontheffing sollicitatieplicht:

Ik leg het uit, ik verwijs ze naar onze website bijvoorbeeld, en daar staat het kort uitgelegd. En op onze website staan de linken naar de rijksoverheid.nl dacht ik dat het daar uitgelegd staat. Ik weet niet zo goed wat er op onze website staat vermeld over ontheffing van sollicitatieplicht bij de UWV, want daar wil je het specifiek over hebben he volgens mij.

Weet ik eigenlijk niet, of het er heel goed opstaat. Ik denk omdat ik het zelf allemaal al goed weet. Ik leg het gewoon uit, dat mensen het kunnen aanvragen bij hun werkcoach en dat je het maximaal 6 maanden kunt krijgen. En dat je ook in die tijd, in die 6 maanden een vervangende zorg moet vinden. Dat weten heel veel mensen niet. Dus wij krijgen ook best wel vaak mensen aan de lijn die een half jaar hebben gekregen, maar geen verlenging. Die dachten we krijgen gewoon verlenging want je blijft dan toch nog steeds mantelzorg, want juist omdat ik mantelzorg geef heb ik ontheffing gekregen. En dan zeg ik van ja, maar u had de afgelopen 6 maanden verlenging moeten regelen. Maar dit is heel vaak nieuw voor deze mensen of dat soort regelingen. Dus dat vind ik ook echt kwalijk. De UWV geeft daar ook echt veel te weinig informatie over.

Nou dat weten ze vaak nog wel, want daar bellen ze dan nog over. Maar ze weten niet goed waar ze dat dan moeten aanvragen, of waar ze recht op hebben. Want dat is natuurlijk ook wel een beetje wazig want het UWV heeft ook geen duidelijke criteria voor de toekenning.

Dus ja, hoeveel mantelzorg moet je geven wil het UWV ontheffing verlenen. Of überhaupt de vraag is dat wat ik doe mantelzorg. En ziet de UWV dit ook als mantelzorg. En dat is ook onhelder, en daar bellen mensen ook weleens over. Van hoe toon ik dat dan aan? Want ja, de UWV wil weten of ik mantelzorg geef, en ja is dat wat ik doe mantelzorg? En de UWV wil een overzicht van dat ik veel mantelzorg geef, maar ja wat is veel, en vinden ze dat dan genoeg en hoe toon ik dat aan? Dus wat is mantelzorg, geef ik het wel genoeg en hoe toon ik dat aan? Dat weten mensen vaak ook niet goed.

Nee, omdat het op de website ook niet duidelijk staat, wat ik vaak tegen mensen zeg is van wees niet bescheiden, voer alles op. En in principe als je kijkt naar de algemene definitie van mantelzorg is dat breed. Want de definitie van mantelzorg in het algemeen

is, alle zorg en hulp die je verleent aan iemand uit je sociale omgeving die hulp nodig heeft op basis van ouderdom, ziekte of gebrek.

Dus dat kan van alles zijn, dus ik zeg er ook altijd alleen maar bij, als je alleen een keer in de week de vuilnisbak buiten zet, dan zullen zij dat niet zien als voldoende. Dus denk aan meer huishoudelijke taken en vooral lichamelijke verzorging daar is dus weinig discussie over. Maar bijvoorbeeld vervoer, denk daar ook aan. Maar ook wel een tip die we geven, geef ook aan dat jij degene bent die deze zorg moet geven. Want als jij mantelzorg verleend maar je hebt nog steeds broers en zussen en die wonen nog thuis en die geven eigenlijk alle zorg, nou dan zegt het UWV, nou dan gaan we jou geen ontheffing geven.

Maar dan krijgen we ze dus na 6 maanden... Dat mensen dus zeggen ja ik kreeg het gewoon en mijn werkbegeleider deed daar heel makkelijk over. Maar nu wil ik uitbreiding of verlenging en dan krijg ik het niet meer. Dus dan is er toch iets ontbroken aan de voorlichting... vanuit het UWV. Maar het werd wel aangeboden dat vond ik wel positief.

Ja, want zo is de regeling dan ook hè, maar dat wisten mensen dan niet.

Nee, daar komen ze dus na 6 maanden achter.

Nee, dus ik merk nog regelmatig dat dat een verassing is.

Ja, een onaangename verassing voor deze mensen.

4. Hoe ervaren mantelzorgers de bejegening door het UWV? Wat zijn hun ervaringen?

En inderdaad ook bij het aanvragen van de WW. Ja, het lijkt net of ze het willen ontmoedigen he. Alsof het een ontmoedigingsbeleid is. In plaats van het faciliteren van mantelzorgers. Ik weet het niet, wat daar achter zit. Of ik moet niet zo argwaan ...achtig denken en meer onwetendheid is en niet denken in termen van mantelzorgers en dat het belangrijk zou kunnen zijn. Maar ik vind het op zijn minst wel opmerkelijk ja. Dat ik denk goh... maar ja... als ik de vergelijking trek met de gemeente hè. Als je bij de gemeente bijstand ontvangt ook dan kunnen mensen op basis van mantelzorg wel ontheffing krijgen dus van sollicitatieplicht, al dan niet tijdelijk. Ja ook gemeenten die brengen dat niet actief onder de aandacht. Dus daar moet je ook echt helemaal zelf mee komen.

Dus ja de belangen voor mantelzorgers die worden lang niet altijd makkelijk...

Dat is ook wel iets van wat mensen aan de lijn over zuchten... van pff... je moet wel haast HBO hebben om te snappen hoe het allemaal zit, weetje wel. En ja ze snappen het dan ook gewoon niet. Of dat je boos wordt of ontmoedigd van zoals ik dat eerder had geweten... dan had ik het anders aangepakt. Dat het gewoon lastig is voor mensen om

goed op de hoogte te zijn van waar ze nou eigenlijk recht op hebben, en waar je dan moet zijn en hoe je dat moet aanvragen.

Dat heeft natuurlijk te maken met efficiëntie, dus alles is nou digitaal en wat ik ook wel hoor is dat mensen steeds een andere werkbegeleider hebben, en daar word ik ook wel een beetje gallisch van, dat die dan ook nog weleens wat anders zeggen dan de vorige hè. Dus dan hebben ze er net eentje gehad en die zegt dit... en de ander zegt dat... Dat ze ook niet meer zo goed weten wat ze moeten. En dan proberen duidelijkheid te krijgen maar dan geen antwoord krijgen want het UWV of ja de werkbegeleider niet te bellen is, dat moet allemaal via de e-mail.

Nou volgens mij was dat wel de bedoeling, maar ik hoor dus wel dat mensen dat niet altijd hebben.

Ja, dat is ook wel een beetje het verlengde van wat ik net zei. Dat is vaak wel een beetje gefrustreerd. Dat ze gewoon niet goed weten hoe het zit, maar dat ook niet helder krijgen. Nou dat alles digitaal moet, dat vinden mensen ook wel lastig want niet iedereen kan heel goed zich schriftelijk uitdrukken. Je hebt gewoon mensen die praten daar liever over en die willen gewoon uitleg hebben. En die willen gewoon vragen kunnen stellen en dat lukt dan gewoon niet goed. En verder soms ook wel de slechte bereikbaarheid. Nee maar ook via de e-mail. Dat zo'n werkbegeleider pas weer een maand later reageert.

Hoe vaak, dat is dan weer niet zo vaak.

Nou ja, wat is niet vaak. Maar goed, we krijgen natuurlijk niet iedereen aan de lijn hè. We hebben altijd maar een topje van de ijsberg zeg ik dan altijd maar, of het ook zo is... Ja hoe vaak dat kan ik je zo niet zeggen, dat weet ik niet. Maar, de meeste mensen die ons bellen, bellen over wat ik al zei hè. De meeste bellen over financiële vragen of over bijvoorbeeld woningen of gespreid zorg. En dit valt onder categorie arbeid en zorg, en daar bellen wel minder mensen over. Maar het gebeurt wel.

Uhm... ja maar ook lang niet iedereen heeft natuurlijk een uitkering. Dus van de mantelzorgers die een uitkering heeft bij het UWV, dat is natuurlijk maar een klein deel. En daarvan weer, een klein deel belt ons.

Bijlage 9

Brochure



Mezzo Mantelzorglijn; voor vragen en een luisterend oor.

Zorgt u voor een ander en heeft u vragen of behoefte aan ondersteuning? Of wilt u graag uw verhaal kwijt?

Voorbeelden van vragen die mantelzorgers stellen zijn:

- Waar kan ik hulp aanvragen?
- Waar vind ik steun bij mij in de buurt?
- Kan iemand het van mij overnemen?
- Hoe combineer ik mantelzorg met een baan?

Wij beantwoorden uw vragen graag!

Ook voor juridisch advies kunt u bij ons terecht. Bijvoorbeeld voor het schrijven van een bezwaarschrift.

Bel dan de Mantelzorglijn van Mezzo

Telefoon: 0900 - 20 20 496 (€0,10 p/m).
Open werkdagen 9-16 uur



'Juridische positie van de mantelzorger in de WW'

Hoe worden mantelzorg gerelateerde regelingen ontheffing sollicitatieplicht en toekenning mantelzorgforfait toegepast door het UWV?

Beroepsproduct: Brochure

Hogeschool Leiden	Opleiding SJD
Marines Gonzalez	Docent: L.
Hermesen & E. Mudde	
Opdrachtgever: Mezzo	Inleverdatum: 1-06-2017
Klas: SJD4A	Collegejaar
2016-2017	

Inleiding

Mezzo is de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een familielid, buur, vriend of 'gewoon' uit solidariteit. Mezzo vindt het belangrijk dat mensen op hun eigen manier voor een ander kunnen zorgen én maatschappelijk actief kunnen blijven.

Voor mantelzorgers die een WW-uitkering (gaan) krijgen zijn **twee** regelingen van belang: de ontheffing sollicitatieplicht en het mantelzorgforfait. Deze regelingen hebben wij, Mezzo, in deze brochure uitgelegd door middel van voorbeelden.



I

Ontheffing sollicitatieplicht

Wanneer u een WW-uitkering ontvangt, dient u zich te houden aan enkele plichten, zoals de sollicitatieplicht.⁶³ Het kan zo zijn dat u het moeilijk vindt om de mantelzorgtaken te combineren samen met de sollicitatieplicht. Daarom bestaat er voor de mantelzorgers de regeling 'ontheffing sollicitatieplicht'. Deze regeling is bedoeld om de mantelzorgers de tijd te geven om een passende oplossing te zoeken voor de verdere zorg van de zorgbehoevende. Om in aanmerking te komen voor deze regeling dient u te voldoen aan de criteria voor ontheffing sollicitatieplicht. Deze criteria staat hieronder beschreven.

⁶³ Verdere informatie over de verplichtingen vindt u op de website van het UWV.

De criteria voor ontheffing sollicitatieplicht zijn:

- Het gaat om intensieve zorg

Om te kunnen toetsen hoe intensief de zorg is, kan het UWV vragen om nadere informatie over de intensiviteit van de zorg die verleend wordt. Het is dan ook belangrijk om deze informatie over de intensiviteit van de zorg uitgewerkt te hebben.

- Het gaat niet om professionele hulp

Voor het UWV moet het duidelijk zijn dat het niet gaat om professionele hulp. Van mantelzorg is alleen sprake als de zorg wordt verleend binnen een sociale relatie in de naaste omgeving. Er mag dus geen sprake zijn van professionele hulp.

- De mantelzorger is de meest aangewezen persoon

Wanneer is de mantelzorger de meest aangewezen persoon? De mantelzorger is de meest aangewezen persoon als hij/zij inwonend of in de naaste omgeving van de zorgbehoevende woonachtig is zodat er flexibele zorg mogelijk is.

- Duur: zes maanden en vervolgens telkens een maand verlengen wanneer het nodig is.

De maximale duur van de ontheffing is zes maanden. Deze kan telkens met een maand verlengd worden, mits de zorg zodanig intensief is dat verlenging van de ontheffing nodig is. Het is namelijk de bedoeling dat u binnen die zes maanden voor een vervangende oplossing zorgt.

Voorbeeldcasus ontheffing sollicitatieplicht

Mevrouw Molima is een mantelzorger en heeft een WW-uitkering. De zorgtaken zijn verdubbeld en mevrouw Molima vindt het te zwaar om de plichten van de WW-uitkering en haar zorgtaken na te komen. Daarom doet mevrouw Molima een verzoek op ontheffing sollicitatieplicht. Binnen vier maanden heeft mevrouw Molima vervangende zorg geregeld voor de hulpbehoevende, waardoor zij meer tijd heeft om te solliciteren. Mevrouw Molima is al snel weer gereïntegreerd op de arbeidsmarkt.

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1040

8001 BA AMSTERDAM

020-6940474

Mantelzorgforfait

Als u in een kalender jaar minder dan 52 dagen loon uit dienstverband heeft ontvangen, omdat u mantelzorg heeft verleend, dan kan dat jaar voor de helft meetellen als arbeidsverleden. Dit wordt het mantelzorgforfait genoemd. Op deze manier wordt de duur van uw WW-uitkering verlengd door het UWV, de uitvoerende instantie m.b.t. het mantelzorgforfait. U moet wel kunnen bewijzen dat u vanuit een pgb werd betaald door middel van een arbeidsovereenkomst. Werkt u vier dagen of meer per week bij uw

hulpvrager? Dan moet u premies afdragen aan de belastingdienst zodat u recht kunt hebben op een WW-uitkering en het mantelzorgforfait. Het mantelzorgforfait is namelijk een aanvulling op de WW-uitkering en krijgt u alleen als u recht heeft op een WW-uitkering.

Wanneer u in hetzelfde jaar voor meer dan een zorgontvanger mantelzorg verricht, dan telt dat jaar maar een keer als een half jaar mee in uw arbeidsverleden. Het mantelzorgforfait geldt alleen vanaf 2007. De jaren voor 2007 tellen niet meer voor uw arbeidsverleden.

Voorbeeldcasus mantelzorgforfait

Meneer Blokdijk is een mantelzorger geweest voor zijn moeder. Voordat hij mantelzorger werd, was meneer Blokdijk in dienst bij een schildersbedrijf. Hij heeft daar 10 jaar gewerkt. Meneer Blokdijk heeft vijf jaar voor zijn moeder gezorgd. In die vijf jaar werd meneer Blokdijk vanuit pgb uitbetaald. Uiteindelijk wordt zijn moeder opgenomen bij een zorginstelling. Meneer Blokdijk heeft geen inkomen meer en vraagt daarom een WW-uitkering aan. Op de website van Mezzo heeft meneer Blokdijk wat over mantelzorgforfait gelezen. Hij zou volgens de criteria voor mantelzorgforfait, 2,5 jaar aan arbeidsverleden kunnen tellen aan zijn huidige arbeidsverleden. Zijn totale arbeidsverleden is 12,5 jaar.