

Checklist vervangende mantelzorg tegen betaling ('betaalde mantelzorg')

U bent voornemens om zelf vervangende mantelzorg in te kopen (ook wel betaalde mantelzorg genoemd) voor uzelf of een naaste. Er zijn tal van bedrijven en organisaties in Nederland die deze vervangende mantelzorg tegen betaling aanbieden. Maar hoe weet u zeker of de ondersteuning voldoet aan uw wensen en ideeën? Voorkom dat u voor verrassingen komt te staan. Deze checklist helpt u bij het kiezen van het bedrijf dat het beste bij uw wensen past.

In één oogopslag: waar moet u op letten bij vervangende mantelzorg tegen betaling?

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------|
| → Contract of abonnement | → Bereikbaarheid | → Communicatie |
| → Aansprakelijkheid | (ook bij calamiteiten) | → Klachtenregeling |
| → Verzekeringen | → Diensten en activiteiten | → Personeel: vrijwilliger |
| → Algemene voorwaarden | → Kwaliteit / Continuïteit | of betaalde kracht |
| → Uurtarief | → Privacy | → Scholing zorgverlener |

Geen regels voor bedrijven die vervangende mantelzorg tegen betaling aanbieden

Weet u welke van bovenstaande zaken voor u van belang zijn? En heeft u hierover helderheid? Fijn! Het Nationaal Ouderenfonds begrijpt goed dat betaalde mantelzorgondersteuning een goede aanvulling of vervanging van mantelzorg kan zijn. Toch maken we ons ook zorgen: er bestaan geen regels of een keurmerk voor mantelzorgondersteuning tegen betaling en er is geen branchevereniging. Daarom is het soms moeilijk om te bepalen of een bedrijf de dienstverlening biedt die u zoekt en aansluit bij uw verwachtingen.

Vindt u het lastig om te bepalen welk bedrijf voor mantelzorg bij u past? Om u te ondersteunen volgt nu een uitgebreide checklist. Hiermee ziet u precies welke onderwerpen goed zijn om te beoordelen. De antwoorden zijn niet goed of fout, maar geven een beeld of een beoogd bedrijf aansluit bij uw wensen.

Hoe werkt de checklist?

1. De checklist betaalde ondersteuning mantelzorg is ingedeeld aan de hand van een aantal thema's.
2. Per thema treft u vragen die voor u van belang kunnen zijn. Aan de hand van de website van het bedrijf dat u op het oog heeft, vult u de checklist in. Treft u de antwoorden niet op de website van het bedrijf, neem dan contact met hen op. Zij moeten u vrijblijvend informatie verstrekken. Wij zijn van mening dat een bedrijf waarvan u alle informatie, inclusief openheid over de tarieven, op de website kunt vinden zich transparanter opstelt dan een bedrijf dat dit niet doet.
3. Wanneer u de checklist voor meer bedrijven invult ziet u in één oogopslag de voor u belangrijke verschillen.
4. U bent nu goed geïnformeerd, kent uw wensen en weet welk bedrijf hierbij het beste aansluit.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over vervangende mantelzorg tegen betaling of ondersteuning bij het maken van uw keuze? Neem contact op met de OuderenOmbudsman van het Nationaal Ouderenfonds: 0900 60 80 100 (lokaal tarief). Of kijk op www.ouderenfonds.nl/betaalde-mantelzorg.

Checklist betaalde ondersteuning van mantelzorg

Bedrijf

Naam:

Contactpersoon:

Adres:

Telefoon: (bereikbaar)

Noodnummer: (bereikbaar)

E-mail: (bereikbaar)

Website: www

Inschrijving Kamer van Koophandel nummer:

Contract

Sommige bedrijven voor betaalde mantelzorg werken met een abonnement. Bij andere bedrijven bepaalt u zelf hoeveel uren u wilt afnemen en wanneer. Verdiep u in de contractsvorm van verschillende bedrijven alvorens een beslissing te nemen.

1. Betaalt u per afgenomen dienst, per uur of moet u een abonnement afsluiten?
2. Hoeveel uren mantelzorg moet u afnemen?
 - Het bedrijf werkt met een 0-urencontract. Ik kan per week aangeven hoeveel uur ondersteuning gewenst is.
 - Ik moet minimaal uur afnemen per dag/maand/kwartaal.
3. Als u een abonnement af moet sluiten voor een bepaalde periode, is dit dan tussentijds opzegbaar?
 - Nee. Ik betaal de afgesproken tarieven voor de gehele abonnementsperiode, bijvoorbeeld ook als er door vakantie, ziekenhuisopname of overlijden geen zorg wordt afgenomen.
 - Ja. Ik kan op ieder moment het abonnement opzeggen.
 - Ja. Ik kan het abonnement opzeggen, er geldt een opzegtermijn van dagen/weken/maanden.
4. Staan alle gemaakte afspraken in een contract/overeenkomst? Ja/nee.
5. Hoe is de aansprakelijkheid van het bedrijf in de overeenkomst of voorwaarden opgenomen? Heeft het een aansprakelijkheidsregeling of wijst het alle aansprakelijkheid af?
6. Is het mogelijk om referenties te krijgen van bijvoorbeeld andere klanten die gebruik maken van deze organisatie? Ja/nee.

Algemene voorwaarden

De meeste bedrijven hanteren algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle cliënten en contracten. Zorg dat u op de hoogte bent van de algemene voorwaarden voordat u een handtekening plaatst onder een contract.

Vraag de algemene voorwaarden op en lees deze goed door.

1. Zijn er opvallende of afwijkende zaken?
2. Is er iets onduidelijk?
3. Of bent u het niet eens met bepaalde voorwaarden?

Ga het gesprek aan met het bedrijf. U kunt in sommige gevallen bepaalde voorwaarden laten vervallen of aanpassen. Laat dit vastleggen in uw overeenkomst.

Tarieven

Er zijn geen regels voor de tarieven van vervangende mantelzorg tegen betaling. Daarom is het belangrijk om te bepalen hoeveel u wilt en kunt betalen voor de ondersteuning. Vergelijk verschillende aanbieders en vraag offertes op. U zit dan nog nergens aan vast. Uit opgave op de website of offerte zou duidelijk moeten zijn welke diensten voor welke tarieven worden geleverd.

- Zijn de tarieven duidelijk vermeld, bijvoorbeeld op de website van het bedrijf, in een folder of offerte?
 - Ja, het uurtarief voor het bedrijf is €,.....
 - Ja, het bedrijf rekent een vast tarief van €,..... per dagdeel (ochtend/middag/avond) van uur.
- Gelden er speciale tarieven voor zorg in de avonduren of het weekend?
 - Nee. 's Avonds en in het weekend gelden dezelfde tarieven als hierboven genoemd.
 - Ja, het avonduurtarief is €,..... Dit tarief geldt vanaf:..... uur.
 - Ja, het weekenduurtarief voor het bedrijf is €,.....
Dit tarief geldt vanaf vrijdag/zaterdag/zondag:..... uur tot zondag:..... uur.
- Gelden er speciale tarieven voor noodsituaties, bijvoorbeeld als er plotseling ondersteuning is gewenst of bij calamiteiten in de nacht?
 - Nee. Bij noodsituaties gelden dezelfde tarieven als hierboven genoemd.
 - Nee. Het bedrijf levert alleen op afspraak mantelzorg en biedt geen ondersteuning bij spoedsituaties.
 - Ja. Voor spoedondersteuning of noodsituaties geldt een uurtarief van €,.....
- De hierboven genoemde tarieven zijn inclusief/exclusief btw.
- Het bedrijf rekent wel/niet een reiskostenvergoeding van €,..... per kilometer/vast bedrag.
- Het bedrijf kan onkosten in rekening brengen voor bijvoorbeeld
- Staan de tarieven vast voor de overeengekomen contractperiode? Ja/nee

Diensten

Het zorgaanbod van bedrijven kan sterk verschillen. Als u mantelzorg inhuurt, is het van belang dat u weet waar u recht op heeft.

- Weet u welke diensten, concrete activiteiten of handelingen u mag verwachten voor het gestelde tarief?
 - Nee.
 - Ja. Ik heb recht op
- Zijn er diensten die de mantelzorger niet mag leveren? Bijvoorbeeld (zware) schoonmaakwerkzaamheden of financiële ondersteuning?
 - Onbekend.
 - Nee.
 - Ja, namelijk

Scheiding persoonlijke en financiële ondersteuning

Het Nationaal Ouderenfonds raadt u aan om persoonlijke en financiële ondersteuning van elkaar te scheiden. Zo kunnen persoonlijke relaties los blijven staan van financiële relaties. Uit onderzoek blijkt dat ieder jaar 30.000 ouderen slachtoffer zijn van financieel misbruik, door bijvoorbeeld familieleden, bekenden of hulpverleners.

Voor ondersteuning op financieel gebied bestaan gespecialiseerde organisaties, zoals bijvoorbeeld Humanitas, Landelijk Steunpunt Thuisadministratie of boekhouders/bewindvoerders (controleer of deze is aangesloten bij een branchevereniging).

Kijk voor meer informatie op www.ouderenfonds.nl/betaalde-mantelzorg of bel de OuderenOmbudsman 0900 60 80 100 (lokaal tarief) voor meer informatie over financiële uitbuiting van ouderen.

Continuïteit en geschillen

Voor de vervangende mantelzorg tegen betaling bestaan (nog) geen richtlijnen, regels of een keurmerk. Terwijl deze vaak een indicatie geven over de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening en hoe het bedrijf omgaat met klachten

1. Zorgt het bedrijf voor vervanging wanneer de mantelzorger niet beschikbaar is? Ja/nee.
2. Hoe wordt de kwaliteit van de geleverde diensten en het personeel getoetst?

.....

.....

.....

.....

3. Heeft het bedrijf een klachtenregeling?

- Nee.
- Onbekend.
- Ja ik weet hoe ik een eventuele klacht kan indienen en hoe het bedrijf hiermee omgaat:

telefoonnummer:

e-mail:

contactpersoon:

vertrouwenspersoon:

Privacy en communicatie

Hoe gaat het bedrijf en de zorgverlener om met uw gegevens? Weet u duidelijk aan wie uw gegevens worden verstrekt en met welk doel?

1. Het bedrijf heeft een duidelijk privacy reglement.

- Ik weet met wie en waarom mijn gegevens gedeeld kunnen worden, namelijk

.....

.....

.....

- Het bedrijf heeft niks vastgelegd op het gebied van privacy.

2. Hoe communiceert het bedrijf met andere mantelzorgers (zoals familieleden, de huisarts of bureu)?

- Het bedrijf communiceert uitsluitend met de ontvanger van de mantelzorg (en eventueel de persoon die het contract heeft getekend als dit afwijkend is van de mantelzorgontvanger).

- Het bedrijf houdt een logboek bij dat ter inzage ligt bij de ontvanger van de zorg.

- Het bedrijf onderhoudt actief contact met andere mantelzorgers (familieleden, huisarts, bureu), namelijk

.....

.....

.....

Personeel

Sommige bedrijven werken met betaalde krachten, anderen juist met vrijwilligers. De ondersteuning van een vrijwilliger kan net zo goed zijn als die van een zorgverlener met een diploma. Voor u is het van belang om te weten welk beleid een bedrijf kent en hoe het zijn personeel schoolt en welke maatregelen het bedrijf neemt om de veiligheid in hun dienstverlening naar u te garanderen.

1. Wie verleent de diensten via het bedrijf? Is er sprake van een arbeidsovereenkomst of vrijwilligerscontract?
 - Vrijwilliger met/zonder contract
 - Betaalde kracht met/zonder contract
 - Studenten / 50-ers / allerlei
2. Hoe wordt de medewerker geworven? Is er sprake van een persoonlijke ontmoeting en sollicitatiegesprekken?
3. Hoe wordt de medewerker met u verbonden? Is er sprake van een persoonlijk gesprek of toedeling?
4. Welke opleiding, training of scholing heeft de medewerker? En kan de werkgever een kopie verschaffen van opleidingscertificaten?
 - Geen of onbekend. Het bedrijf stelt geen verplichtingen aan scholingen.
 - Geen. Hoe leert het bedrijf vaardigheden aan de medewerker?

 - Minimaal. De mantelzorgverlener heeft een EHBO-diploma of andere certificaten, zoals

 - Opleiding. De medewerker is geschoold in

 en kan certificaten overleggen.
5. Heeft de mantelzorgverlener een zogenoemde verklaring goed gedrag: Verklaring omtrent gedrag (VOG).
6. Zijn verzekeringen zoals aansprakelijkheid geregeld via het bedrijf of de zorgverlener?
 - Er zijn geen verzekeringen.
 - Het bedrijf heeft de volgende verzekeringen
 - De zorgverlener heeft de volgende verzekeringen
7. Kunt u referenties opvragen bijvoorbeeld van andere cliënten van de mantelzorgverlener? Ja/nee.
 Is de dienstverlener aangesloten bij het waarschuwingsregister zorg & welzijn?

Meer informatie

Wilt u meer informatie over betaalde mantelzorg of het Nationaal Ouderenfonds? Neem contact op met onze OuderenOmbudsman: 0900 60 80 100 (lokaal tarief) of via ouderenombudsman@ouderenfonds.nl. Of kijk op www.nationaalouderenfonds.nl/betaalde-mantelzorg.