



Gemeente Hoeksche Waard Onderzoek mantelzorgagenda

Samenvatting resultaten | 28-4-2023

Colofon

Voor

Gemeente Hoeksche Waard
t.a.v. mevr. Marianne Cannoo

Door

Newcom Research & Consultancy B.V.

Vestiging Enschede
Hengelosestraat 221
721 AC Enschede

Vestiging Amsterdam
Herengracht 564
1017 CH Amsterdam

T 088- 770 4600

T 088- 770 4600

E service@newcom.nl

W www.newcom.nl

Auteurs

drs. Hans Hoekstra & drs. Janouk Kosters
Enschede, 28-4-2023

Newcom Research & Consultancy B.V.

Newcom Research & Consultancy B.V. is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA) en is NEN-ISO 9001 gecertificeerd. Het auteursrecht op door Newcom Research & Consultancy B.V. geproduceerde voorstellen van onderzoek, meetinstrumenten, analyses van resultaten en instrumenten berust bij Newcom Research & Consultancy B.V. Overeengekomen wordt dat aan de opdrachtgever de bevoegdheid wordt overgedragen tot gebruik, vermenigvuldiging en/of opslag binnen de organisatie van de opdrachtgever. Ter voorkoming van misbruik mag niets uit de genoemde documenten in enige vorm of op enige wijze openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Newcom Research & Consultancy B.V. Hierbij omvat openbaar maken ook het verspreiden binnen met opdrachtgever verbonden bedrijven en/of instellingen.

Over het onderzoek

In februari en maart van 2023 heeft Newcom voor de Gemeente Hoeksche Waard een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen en beleving van mantelzorgers rondom de mantelzorgagenda van de gemeente en specifiek ten aanzien van de Blijk van Waardering.

De hoofdvraag was: “Wat zijn de ervaringen en beleving van mantelzorgers rondom de mantelzorgagenda en de Blijk van Waardering in het bijzonder?”

De onderzoeksvragen waren:

- Hoe wordt mantelzorg in het algemeen beleefd in de gemeente Hoeksche Waard?
- Wat is de bekendheid en de waardering van ‘Blijk van waardering’?
- Waarom geeft men hoge of lagere waarderingen? Wat zit er achter?
- Waar liggen mogelijkheden om te verbeteren voor de gemeente Hoeksche Waard?
- Wat zijn de belangrijkste behoeften als het gaat om informatievoorziening en wat vindt men belangrijk als het gaat om praktische ondersteuning?
- Wat zijn de verschillen en overeenkomsten naar type Mantelzorger? (bijvoorbeeld de persona’s, maar ook gebieden binnen de Hoeksche Waard)

De doelgroep betrof:

- Mantelzorgers die wonen en/of mantelzorg verlenen in de gemeente Hoeksche Waard

Het onderzoek bestond uit 4 fasen en 2 methoden:



Samen met de gemeente Hoeksche Waard is eerst de thematiek besproken (fase 1) en verwerkt tot een vragenlijst ten behoeve van een kwantitatief online onderzoek. Mantelzorgers zijn door MEE Mantelzorg per e-mail uitgenodigd om deel te nemen (fase 2). De data zijn verzameld in de periode van 20 februari tot en met 15 maart 2023.

Fase 3 betrof een serie diepte-interviews met een geselecteerde groep mantelzorgers teneinde resultaten uit het kwantitatieve deel concreter en tastbaarder te maken. Op basis van gegeven

antwoorden heeft gemeente Hoeksche Waard een selectie gemaakt van 9 personen. Deze zijn geïnterviewd in de periode van 16 tot en met 21 maart.

In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek kort samengevat en geduid. Voor verdere onderbouwing verwijzen we u graag naar de hoofdreportage.

Respons en representativiteit

In totaal hebben aan het kwantitatieve deel van het onderzoek 581 respondenten deelgenomen. Er zijn ca. 2.600 mantelzorgers uitgenodigd. De netto respons bedraagt derhalve 22%.

Wat betreft representativiteit kijken we naar vier criteria:

- *Het aantal respondenten op totaalniveau:* dit is ruimschoots voldoende bij de gangbare betrouwbaarheidsmarges
- *De spreiding:* deze is goed te noemen. De steekproef is goed verdeeld naar dorpen/kernen, leeftijdsgroepen en opleidingsniveau. Jonge mantelzorgers (tot 25 jaar) zijn beperkt vertegenwoordigd in de steekproef, maar dit betreft in de populatie ook maar een zeer kleine groep.
- *De kwaliteit van de data:* deze is goed, o.a. te zien aan lengte van open antwoorden en het percentage 'weet niet'.
- *Het responspercentage:* dit is redelijk goed te noemen. Een respons van rond de 20% is conform andere onderzoeken die Newcom voor gemeenten uitgevoerd heeft.

Samenvattend is er sprake van een mooie en representatieve steekproef die een solide basis vormt voor de analyses die volgen.

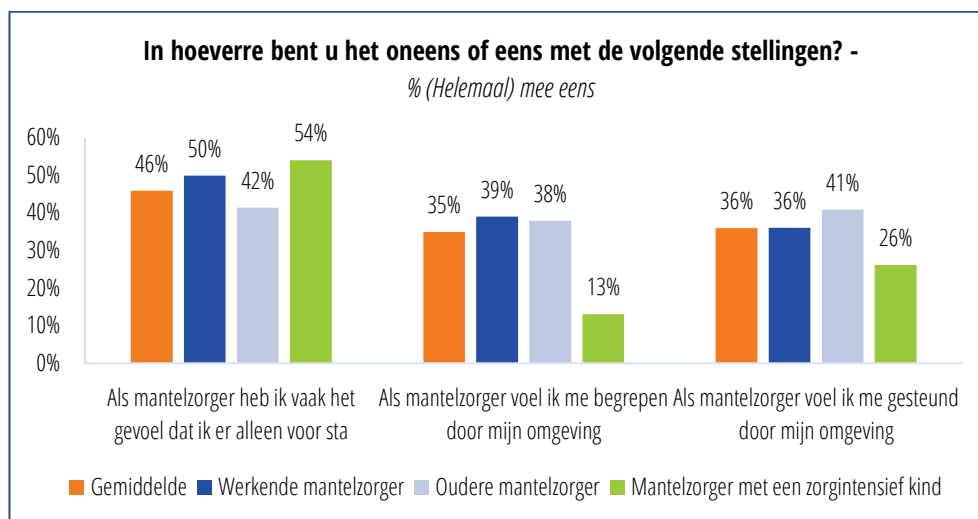
Samenvatting onderzoeksresultaten

1. Bijna de helft van de mantelzorgers voelt zich eenzaam en 12% van de mantelzorgers voelt zich zeer zwaar belast of overbelast.

Het grootste deel van de mantelzorgers (50%) voelt zich, naar eigen zeggen, een beetje belast. Drie op de tien mantelzorgers voelen zich zwaar belast en 12% voelt zich zelfs zeer zwaar belast of overbelast. De belasting die men ervaart hangt samen met de intensiteit, ofwel het aantal uren per week dat men mantelzorg verleent. Daarnaast zien we dat mantelzorgers met een zorgintensief kind zich vaker dan gemiddeld scharen in de categorie zeer zwaar belast / overbelast.

De laatstgenoemde groep mantelzorgers voelt zich ook relatief weinig gesteund en begrepen door de omgeving. Gemiddeld genomen voelt iets meer een derde van de mantelzorgers zich gesteund en/of begrepen door hun omgeving. Mede hierdoor heeft bijna de helft het gevoel er alleen voor te staan. Als we de term 'eenzaam' gebruiken, doelen we op dit sentiment.

Figuur 1 Stellingen t.a.v. sentiment/eenzaamheid



2. De bekendheid van manieren van ondersteuning is vrij hoog, maar mantelzorgers ervaren drempels in het vinden en vragen van ondersteuning.

Over het algemeen zijn mantelzorgers goed bekend met manieren waarop mantelzorgers ondersteund worden vanuit gemeenten en partnerorganisaties. Zo weten 8 op de 10 dat er contact met lotgenoten wordt aangeboden en 7 op de 10 zijn bekend met respijtzorg.

Dit betekent echter niet dat men dan ook weet waar men zou moeten aankloppen als men een beroep zou willen doen op die vormen van ondersteuning. Ten aanzien van respijtzorg weet bijvoorbeeld 37% precies waar men dan moet zijn. Ook voor andere vormen van ondersteuning is er een fors gat tussen 'weten dat het wordt aangeboden' en 'de weg er naartoe kennen'.

Een kwart van de mantelzorgers heeft in de afgelopen 12 maanden ondersteuning ontvangen vanuit gemeente en partnerorganisaties. Zo'n 6 op de 10 mantelzorgers geeft aan geen ondersteuning gehad te hebben en daar ook geen behoefte aan te hebben. Een groep van 15% heeft die behoefte wel, maar ontvangt nog geen ondersteuning. Deze groep bestaat voor een relatief groot deel uit mantelzorgers die zich zeer zwaar belast of overbelast voelen.

Deze groep ervaart drempels in het vragen om en vinden van ondersteuning. Ze vindt het relatief vaak lastig om te vragen om hulp en weet ook niet zo goed welke ondersteuning er is en of deze voldoet voor de specifieke situatie. Ook vindt ze het moeilijk om de juiste informatie te vinden. Kenmerkende uitspraken zijn:

"Tot nu toe red ik het zelf en heb ik verder geen hulp nodig dus vandaar dat ik me er verder ook niet in verdiept heb. Anderen zeggen wel dat ik veel meer hulp zou kunnen krijgen maar om dat uit te zoeken zie ik tegenop."

"Uiteindelijk komt het neer op meer financiële ondersteuning. Er zijn tal van goed bedoelde initiatieven alleen sluiten totaal niet bij mij aan. Extra financiële ruimte is wenselijker. Je kan dan ook zelf besluiten hoe het beste te besteden."

3. Men is doorgaans tevreden over de ondersteuning, vooral als deze passend is, weinig moeite kost, ondersteunt en ontlast.

Mantelzorgers die ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente en partnerorganisaties zijn hierover overwegend tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4. Ruim de helft geeft een 8 of hoger, terwijl 12% een onvoldoende geeft.

Mantelzorgers in die laatste categorie geven soms aan dat hun ontevredenheid te maken heeft met de ondersteuning zelf, bijvoorbeeld als door personeelwisselingen of -tekort niet de gewenste ondersteuning geboden wordt. Daarnaast geeft een aantal mantelzorgers aan ontevreden te zijn, omdat er geen maatwerk mogelijk is.

“De huishoudelijke hulp valt nog al eens uit. Ziekte, dat snap ik. Maar er was soms wekenlang geen vervanging. En ik zou graag **advies op maat** krijgen voor een andere woning voor mijn 93 jarige moeder. Ergens waar ze gezellig met haar generatie kan zijn. Het is nu erg eenzaam.”

Als men een 6 of een 7 geeft, krijgt men wel de gewenste ondersteuning, maar heeft dit veel moeite gekost.

“Met een aantal praktische zaken voor het verkrijgen van bijv. de juiste indicatie ben ik goed geholpen, maar heb **vooral veel zelf aan bomen moeten schudden** om uiteindelijk passende zorg te krijgen voor mijn moeder. Die hulp die geboden werd, was goed.”

Mantelzorgers die een 8 of hoger geven voelen zich gehoord. Bij hen zorgt de ondersteuning ook voor het gevoel dat ze ontlast worden.

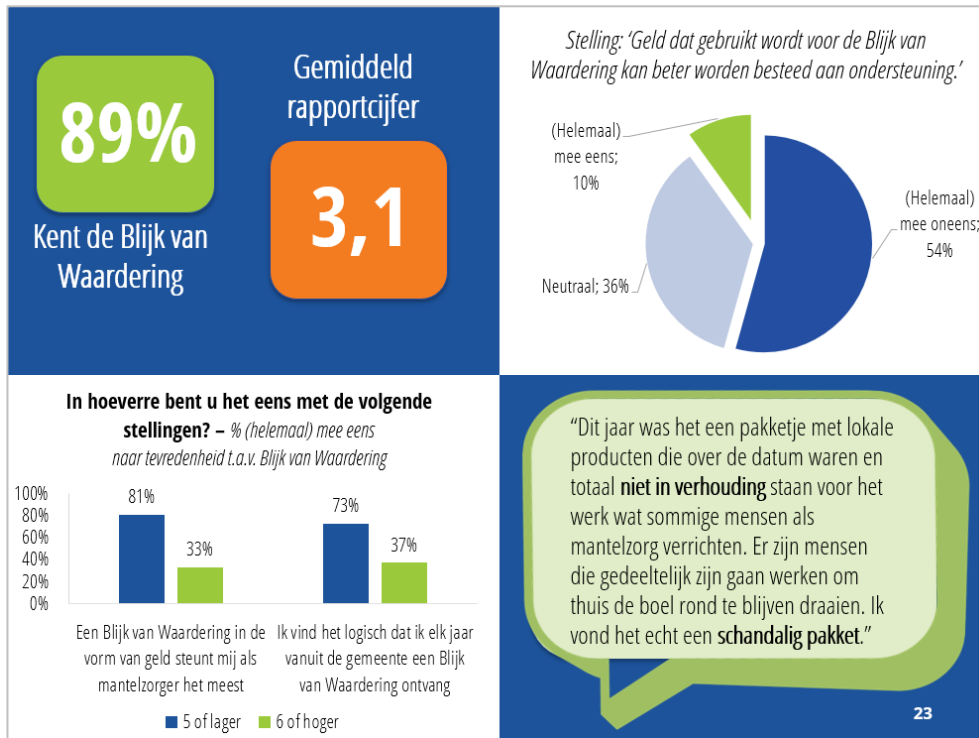
“Er is goed naar ons geluisterd en we hebben een **passende oplossing** gevonden.”
“Ik ben hier heel blij mee, omdat dit mij momenten biedt om **even vrij** te zijn van de zware last aan zorgtaken.”

4. De Blijk van Waardering krijgt een onvoldoende rapportcijfer en wordt als belangrijk verbeterpunt gezien.

Over de Blijk van Waardering is men zonder meer kritisch. Men geeft het rapportcijfer 3,1 en uit de wens om weer een cadeaubon/bedrag te ontvangen, net zoals in eerdere jaren. Mantelzorgers zijn hieraan gewend en gehecht geraakt en vinden in meerderheid dat deze vorm hen het meest ondersteunt. De ontevredenheid zit dus vooral in de gekozen vorm (standaardpakket vs. bon), waarbij de inhoud van het pakket het sentiment versterkt heeft.

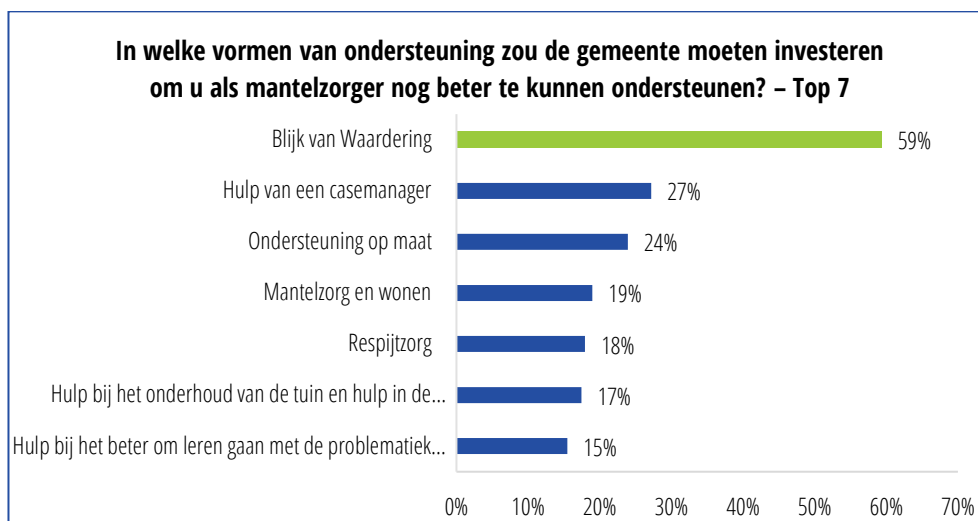
Het gevoel dat hierachter zit is: ‘Ik werk het hele jaar hard als mantelzorger en de Blijk van Waardering is dan iets voor mezelf. Ik kan zelf kiezen wat ik er mee doe.’ In gevoelsmatig opzicht heeft de Blijk van Waardering een vergelijkbare functie als bijvoorbeeld respijtzorg; het geeft mantelzorgers het gevoel dat ze even aan zichzelf kunnen/mogen denken.

Figuur 2 Beleving Blijk van Waardering



Gevraagd naar manieren van ondersteuning waar de gemeente in zou moeten investeren (meerkeuze), geeft een meerderheid (59%) aan de Blijk van Waardering aan. Op ruime afstand wordt dit gevolgd door hulp van een casemanager en ondersteuning op maat (zie figuur 3). Dit laat zien hoe belangrijk de Blijk van Waardering is in de beleving van mantelzorgers.

Figuur 3 Vormen van ondersteuning om in te investeren



5. Mantelzorgers hebben behoefte aan hulp van een casemanager, ondersteuning op maat en eenvoud in het proces.

De behoeften en prioriteiten verschillen wat per type mantelzorger, maar hulp van een casemanager en ondersteuning op maat worden onder alle groepen belangrijk gevonden. Dat geldt in iets mindere mate voor ondersteuning op het gebied van wonen en respijtzorg. Voor de werkende mantelzorgers is (ook) het mantelzorgvriendelijk maken van werkgevers een belangrijk aspect.

Vooraf mantelzorgers die zich zeer zwaar belast of overbelast voelen hebben behoefte aan ondersteuning op maat. Vaak is hun situatie dusdanig specifiek dat 'standaardondersteuning' geen soelaas biedt, maar vaak houdt het daarmee op en is er geen mogelijkheid om ondersteuning op maat te krijgen. Het gevoel is dan dat men tussen wal en schip valt. De volgende uitspraken illustreren dit treffend.

"Ik liep toen bij MEE tegen allerlei muren op. **Sommige dingen zijn er niet.** En als het er niet is... Ik wil voor mijn zoon op een wachtlijst voor begeleid wonen. Hier in de Hoeksche Waard is dat er niet."

"We overwogen nu om van zorg te veranderen, maar dat gaat niet, want **niemand heeft plek** voor iemand als mijn man. In mijn huidige toestand kan ik ook niet allerlei partijen afbellen om te kijken of ze kunnen helpen. Tot nu toe zijn we verdoemd tot Careijn. En zij kunnen het straks niet meer leveren. Wij voelen ons verschrikkelijk in de steek gelaten."

"De **standaard** is dat hij naar een tehuis gaat voor die periode. Als ik naar de verzekering bel, kan er ook respijtzorg komen, maar het is moeilijk omdat hij zo'n zwaar geval is. Hij moet gewoon in zijn eigen omgeving blijven. Dat gaat gewoon niet."

Ook gevraagd naar behoeften om de 'weg naar ondersteuning te vinden', zien we dat men het belangrijk vindt dat er meer op maat gekeken wordt welke ondersteuning kan helpen. Daarbij helpt het als een centraal telefoonnummer of informatiepunt is waar mantelzorgers terecht kunnen. Ook heeft men behoefte aan meer eenvoud in het proces van het aanvragen van ondersteuning (zie figuur 4).

Figuur 4 Behoeften ten aanzien van het vinden/krijgen van ondersteuning



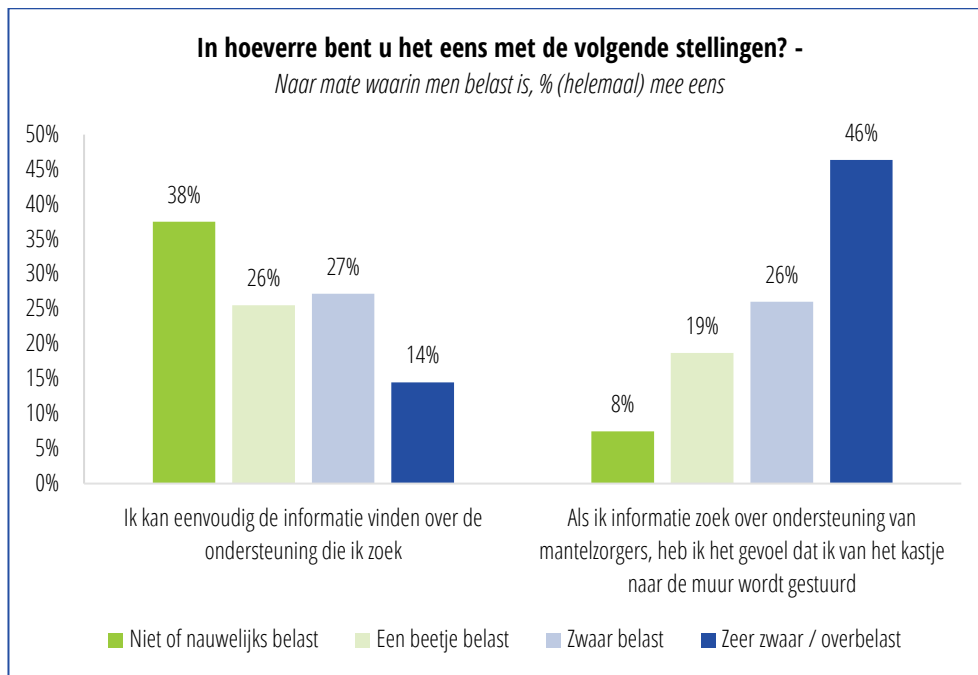
6. Informatie wordt vaak beleefd als onoverzichtig en versnipperd. De behoefte is een centraal overzicht van de mogelijkheden en een loket waar men terecht kan.

Uit figuur 4 en tevens uit deel 2 van de samenvatting bleek al dat mantelzorgers moeite hebben om de juiste informatie over ondersteuning te vinden. Dit blijkt ook als we hier expliciet naar vragen. Van de mantelzorgers die in de afgelopen periode gezocht hebben naar informatie over de ondersteuning van mantelzorgers vindt:

- 41% de informatie versnipperd
- 22% de informatie makkelijk vindbaar
- 12% de informatie volledig

Met name mantelzorgers die zeer zwaar belast of overbelast zijn en mantelzorgers die behoefte hebben aan ondersteuning geven aan dat het niet eenvoudig om informatie te vinden (zie figuur 5).

Figuur 5 Stellingen t.a.v. het vinden van informatie over mantelzorgondersteuning



Men heeft sterk de behoefte aan een centraal punt waar je terecht kunt. Dat geldt niet alleen tijdens het zoeken naar informatie, maar gedurende het hele proces. In het ideale plaatje is er een centraal loket met een persoon die de ondersteuningsmogelijkheden kent en mantelzorgers verder helpt.

“Je moet eigenlijk gewoon één vaste telefoon hebben met iemand die precies weet waar je terechtkunt en die er ook werk van maakt. Er zijn heel veel zorginstanties. Ik heb er totaal geen verstand van. Je denkt dat je alles gehad hebt en dan hoor je dat er ook nog andere instanties te zijn.
Gebrek aan overzichtelijkheid.”

“Ik denk dat het makkelijker zou kunnen op één **centraal punt**. Je hebt MEE. Je hebt WMO. Je hebt Welzijn Hoeksche Waard. Dat er één **centraal punt** is waar je terecht kunt. Dat je kunt aangeven welke behoefte je hebt en dat je doorgelinkt wordt. Of één **casemanager**. Dat zou ook ideaal zijn. Die je kan verwijzen.”

“Algemeen: als er behoefte ontstaat dat het **loket** er is, zodat je aan de bel kan trekken en **kan zien** welk aanbod er is.”

Newcom Research & Consultancy B.V.

Vestiging Enschede
Hengelosestraat 221
721 AC Enschede

T 088- 770 4600

E service@newcom.nl

Vestiging Amsterdam
Herengracht 564
1017 CH Amsterdam

T 088 – 770 4600

W www.newcom.nl

Newcom brengt u in contact met uw doelgroep

Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan concepttesting, klanttevredenheid- en klantbehoefteonderzoek, imago-onderzoek, maar ook aan workshops en trainingen. Zie Newcom.nl voor meer informatie en mogelijkheden.

Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Organisaties bieden de doelgroep niet altijd wat op de plank ligt, maar helpen klanten in het keuzeprocess. Het veronderstelt dat organisaties bestaande werkwijzen en denkkaders durven los te laten als dat nodig is. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven. Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA). Newcom is ISO 9001, ISO 27001- en NEN7510-gecertificeerd. Newcom werkt vanuit kantoren in Enschede en Amsterdam.