

Rapport

SITUATIE EN BEHOEFTE MANTELZORGERS IN SCHAGEN

Gemeente Schagen

Juli 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/187

Datum

Juli 2017

Opdrachtgever

Gemeente Schagen

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Drs. Ankie Lempens

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| 1. Samenvatting | 5 |
| 2. Inleiding | 7 |
| 2.1 Aanleiding | 7 |
| 2.2 Onderzoeksvraag | 7 |
| 2.3 Werkwijze en respons | 8 |
| 2.4 Leeswijzer | 8 |
| 3. Huidige situatie mantelzorg | 10 |
| 3.1 Aard van de mantelzorg | 10 |
| 3.2 Ondersteuningsbehoefte | 13 |
| 3.3 Mantelzorgwaardering | 15 |
| 4. Wijkteam en Mantelzorgcentrum | 18 |
| 4.1 Wijkteam | 18 |
| 4.2 Mantelzorgcentrum | 20 |
| Bijlage 1. Achtergrondkenmerken | 23 |



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Twee op de drie mantelzorgers geven dagelijks mantelzorg

Bijna alle mantelzorgers geven minimaal één keer per week mantelzorg, waarvan twee derde dagelijks. Drie op de tien doen dit minimaal een keer per week. Mantelzorg op maandelijkse basis of minder dan één keer per maand komt onder de ondervraagde mantelzorgers nauwelijks voor.

Meerderheid mantelzorgers ziet knelpunten bij geven van ondersteuning

Hoewel mantelzorg een dankbare taak kan zijn, lopen mantelzorgers ook vaak tegen moeilijkheden en knelpunten aan. Dit geldt vooral voor mantelzorgers die dagelijks ondersteuning bieden. Van de mantelzorgers die dagelijks hulp bieden ziet 13 procent geen knelpunt, dit is onder niet-dagelijkse mantelzorg 41 procent. Er worden verschillende knelpunten ervaren. De drie meest genoemde (voorgelegde) knelpunten zijn dat het geven van ondersteuning 'lichamelijk zwaar' is, het 'lastig is te combineren met dagelijkse bezigheden' en dat het 'lastig is om afstand te nemen van de zorg'.

Bijna helft werkenden kan mantelzorg lastig combineren met dagelijkse bezigheden

Van de mantelzorgers die meer dan 12 uur in de week werken vindt de helft dat het uitvoeren van mantelzorgtaken lastig te combineren is met dagelijkse bezigheden, onder mensen die niet of minder dan 12 uur per week werken is dit een op de vijf. Bovendien vinden meer dan vier van de tien werkenden dat mantelzorg en werk lastig te combineren is.

Meerderheid mantelzorgers ontvangt graag een mantelzorgcompliment

Welke behoefte is er onder mantelzorgers aan mantelzorgondersteuning? De meest gewenste vormen van ondersteuning zijn, naast het mantelzorgcompliment: informatiebijeenkomsten voor mantelzorgers; hulp en wegwijs bij hulpverlening; informatiebijeenkomsten over specifieke aandoeningen en dagopvang voor de mantelzorgontvanger. Mantelzorgers hebben naar verhouding de minste behoefte aan logeervoorzieningen en cursussen voor mantelzorgers, al zeggen nog steeds meer dan een op de tien mantelzorgers dat zij wel gebruik van logeervoorzieningen zouden willen maken.

Bejegening door wijkteamconsulenten ondermaats

Mantelzorgers die contact hebben gehad met een wijkteamconsulent vinden dat er weinig tot nooit wordt gevraagd hoe het met hen gaat of wat de behoefte van de mantelzorger is. Dit werkt door in de mate waarin mantelzorgers zich gehoord voelen. Bijna vier op de tien voelen zich soms of (bijna) nooit gehoord. Ook vindt niet iedereen dat er goed wordt doorverwezen naar gepaste ondersteuning, bijna drie op de tien zeggen dat dit (bijna) nooit het geval is en ongeveer een op de vijf vindt dat soms. Toch is niet iedereen ontevreden: ongeveer een derde zegt dat er regelmatig tot vaak goed wordt doorverwezen en plusminus vier op de tien vinden dat zij zich vaak tot regelmatig gehoord voelen.

Deel mantelzorgers kritisch over rol gemeente

De meningen over de rol van de gemeente Schagen zijn verdeeld. Ongeveer een derde van de mantelzorgers vindt dat de gemeente niet voldoende aandacht besteedt aan de positie van mantelzorgers, dat de gemeente meer ondersteuningsmogelijkheden moet bieden en meer waardering mag tonen. Ongeveer een kwart is hierover wel tevreden en de rest heeft hierover geen uitgesproken mening. Toch weet meer dan de helft van de mantelzorgers de ondersteuning te vinden die nodig is, een op de vijf weet dat niet.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning en waardering van mantelzorgers. De gemeenteraad van Schagen stelde eind 2015 de nota 'Ontlasten mantelzorg: informele naast formele zorg' vast. Met deze nota spreekt de gemeente Schagen uit dat mantelzorgers zo veel mogelijk gezien, gewaardeerd en ontlast worden. Aansluitend hierop wil de gemeente Schagen weten wat de ervaringen zijn van mantelzorgers met de ondersteuning in de afgelopen periode.

Om deze reden hebben zij I&O Research gevraagd onderzoek te doen naar de stand van zaken rondom mantelzorg(ers) in Schagen. Dit onderzoek is gekoppeld aan zowel de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd, uitgevoerd in mei 2017¹, als aan een reclamecampagne van de gemeente om mantelzorg beter zichtbaar te maken. Het onderzoek is ook uitgezet onder mantelzorgers die zijn ingeschreven bij het Mantelzorgcentrum.

2.2 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

“Wat zijn de ervaringen van mantelzorgers in Schagen met mantelzorgondersteuning?”

Deze vraag biedt inzicht in de ervaringen en ondersteuningsbehoeften van zowel 'bekende' als 'onbekende' mantelzorgers².

Er zijn vier deelvragen opgesteld om de hoofdvraag van meer structuur te voorzien:

- Hoe is de situatie van de mantelzorgers in Schagen?
- Hoe is de bekendheid met het huidige ondersteuningsaanbod – met name vanuit het Mantelzorgcentrum en vanuit het wijkteam Schagen?
- In hoeverre voelen mantelzorgers in Schagen zich gezien, gewaardeerd en ontlast?
- Welke verbeterpunten zien ze hierin?



Schagen wil elke mantelzorger ontmoeten



Gepubliceerd: 26-05-2017 | 11:23:00
Laatst gewijzigd: 26-05-2017 | 11:29:05

SCHAGEN - De gemeente Schagen gaat haar mantelzorgbeleid evalueren en vraagt iedereen die vrijwillig voor een naaste zorgt om mee te denken via een enquête.

Op dit moment zijn zo'n 400 mantelzorgers uit de gemeente aangemeld bij het Mantelzorgcentrum. Zij ontvangen allemaal een uitnodiging om via een enquête het mantelzorgbeleid van de gemeente te evalueren.

Maar er zijn in de gemeente veel meer mensen die mantelzorg verlenen. Wethouder Ben Blonk van Samenlevingszaken zegt hierover: "Ik zou heel graag willen dat veel meer mantelzorgers zich bij het Mantelzorgcentrum aanmelden."

"Niet alleen omdat zij dan mee kunnen denken over beter beleid, maar vooral ook omdat ik het belangrijk vind dat mantelzorgers de waardering en ondersteuning krijgen die ze verdienen en nodig hebben."

Aanmelding bij het Mantelzorgcentrum is geheel vrijblijvend. Mantelzorgers ontvangen 10 keer per jaar een digitale nieuwsbrief met nuttige tips en informatie, worden uitgenodigd voor de jaarlijkse mantelzorgbijeenkomst waarbij ze in het zonnetje worden gezet, en krijgen ondersteuning op maat aangeboden.

Mensen die zich vóór 7 juni aanmelden ontvangen een uitnodiging om deel te nemen aan de enquête over beter mantelzorgbeleid. Meer informatie én een directe link naar het aanmeldformulier is te vinden op www.schagen.nl/mantelzorg.

¹ In het cliëntervaringsonderzoek zijn ook vragen gesteld aan mantelzorgers. De resultaten van deze vragen worden in kaders vergeleken met de resultaten van dit onderzoek.

² Een bekende mantelzorger is een inwoner waarvan de gemeente Schagen weet dat hij/zij mantelzorg verleent aan een naaste. Deze persoon staat bijvoorbeeld ingeschreven bij het Mantelzorgcentrum.

2.3 Werkwijze en respons

In de maanden mei en juni van 2017 is een vragenlijst verstuurd naar mantelzorgers in Schagen. Mantelzorgers zijn aangeschreven via drie verschillende routes:

- 1 mantelzorgers die al waren ingeschreven bij het Mantelzorgcentrum ontvingen een link naar de online vragenlijst met inlogcode of een schriftelijke vragenlijst via I&O Research, afhankelijk van de beschikbare contactgegevens
- 2 op 27 mei startte de gemeente een reclamecampagne waarin zij alle mantelzorgers opriepen om zich aan te melden bij het Mantelzorgcentrum (via www.schagen.nl/mantelzorg). Mantelzorgers die zich aanmeldde ontvingen een open link (zonder inlogcode) met een verwijzing naar de vragenlijst. Indien zij niet beschikten over een mailadres, ontvingen zij een schriftelijke vragenlijst via het mantelzorgcentrum
- 3 mantelzorgers ontvingen bij de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd een aantal vragen over mantelzorgondersteuning, de resultaten van deze vragen zijn vergeleken met de resultaten van dit onderzoek

Mantelzorger? Ik?

De tabel hieronder laat een overzicht zien van de respons per aanschrijfmethode. In totaal vulden 170 mantelzorgers de vragenlijst in. De meerderheid van de respons komt van de mantelzorgers die al bekend waren via het Mantelzorgcentrum en een gerichte uitnodiging ontvingen. De respons uit de open link van de reclamecampagne is 27 ingevulde vragenlijsten. Hoewel er 75 nieuw ingeschreven mantelzorgers begonnen aan de vragenlijst, haakte 64 procent van de respondenten tijdens het invullen af. Dit kan verklaard worden doordat mantelzorgers die zich aanmeldde, direct doorverwezen werden naar de vragenlijst. Sommige mantelzorgers hadden wellicht geen interesse in de vragenlijst en stopten daarom met invullen.

Tabel 2.1

Overzicht respons per aanschrijfroute

| | RESPONS |
|--|------------|
| Schriftelijk (gericht aan bekende mantelzorgers) | 38 |
| Online (gericht aan bekende mantelzorgers) | 105 |
| Online (gericht aan onbekende mantelzorgers via reclamecampagne) | 27 |
| Totaal | 170 |

2.4 Leeswijzer

De resultaten worden in twee hoofdstukken gepresenteerd. Elk hoofdstuk geeft eerst de bevindingen weer en noemt verbeterpunten. Hoofdstuk 3 gaat in op de huidige situatie van mantelzorg(ers) in Schagen. Daarbij kijken we naar de aard, omvang en redenen voor mantelzorg. Vervolgens bespreken we de omvang van de ondersteuningsbehoefte onder mantelzorgers en wat zij van de mantelzorgwaardering vinden. Hoofdstuk 4 gaat juist in op de aanbodkant van mantelzorg(ondersteuning) door wijkteam Schagen en het Mantelzorgcentrum. We belichten de bekendheid van aanwezige regelingen en voorzieningen voor mantelzorgers.



3

HOOFDSTUK

Huidige situatie mantelzorg



3. Huidige situatie mantelzorg

Dit hoofdstuk beschrijft eerst de aard van de mantelzorg in Schagen en bespreekt vervolgens de ondersteuningsbehoefte en de mantelzorgwaardering. Hierbij maken we ook uitsplitsingen naar de *frequentie van de mantelzorg* en de *leeftijd van de mantelzorger*. We vergelijken de dagelijkse mantelzorgers met de niet-dagelijkse mantelzorgers en splitsen de leeftijd van de mantelzorger uit in vier leeftijdscategorieën. Deze uitsplitsingen bieden extra inzicht in de behoeften van verschillende mantelzorgers³.

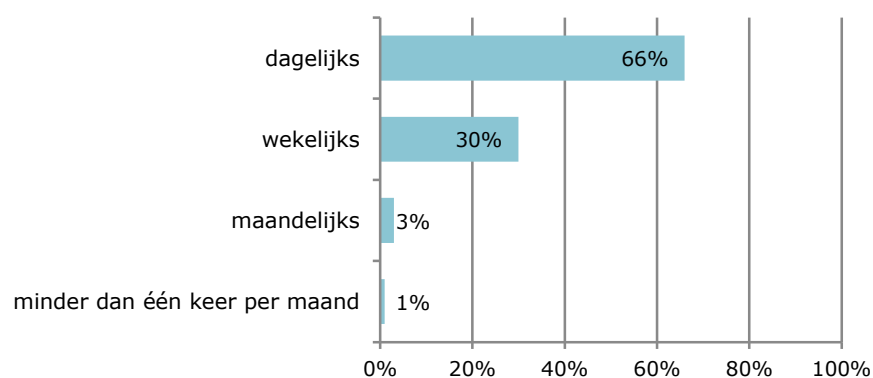
3.1 Aard van de mantelzorg

Twee derde van de mantelzorgers biedt dagelijks mantelzorg

Bijna alle mantelzorgers geven minimaal één keer per week mantelzorg. Twee derde zegt zelfs dagelijks een naaste van hen te ondersteunen. Drie op de tien doen dit minimaal een keer per week. Mantelzorg op maandelijkse basis of minder dan één keer per maand komt onder de ondervraagde mantelzorgers nauwelijks voor.

Figuur 3.1

Frequentie van mantelzorg (n=167)



Mantelzorg is vaak voor partner

Meer dan de helft van de mantelzorgers biedt hulp aan de partner. De top-3 wordt gecombineerd door hulp aan de (schoon)moeder (20 procent) en/of een kind (11 procent). Hulp aan overige familieleden of kennissen komt minder vaak voor. Dit geldt vooral voor de dagelijkse mantelzorgers. Niet-dagelijkse mantelzorg kent een grotere verscheidenheid aan mantelzorgontvangers. Waar bij dagelijkse mantelzorgers vanzelfsprekend veel hulp naar de partner gaat (75 procent), gaat onder niet-dagelijkse mantelzorgers meer hulp uit naar de (schoon)moeder (32 procent) en ongeveer even veel naar de (schoon)vader (16 procent) en/of het kind (13 procent).

³ Let op: De uitsplitsingen moeten door de lage aantallen mantelzorgers per groep als indicatief worden beschouwd.

Tabel 3.1

Ontvangers van mantelzorg (n=167) (meerdere antwoorden mogelijk)

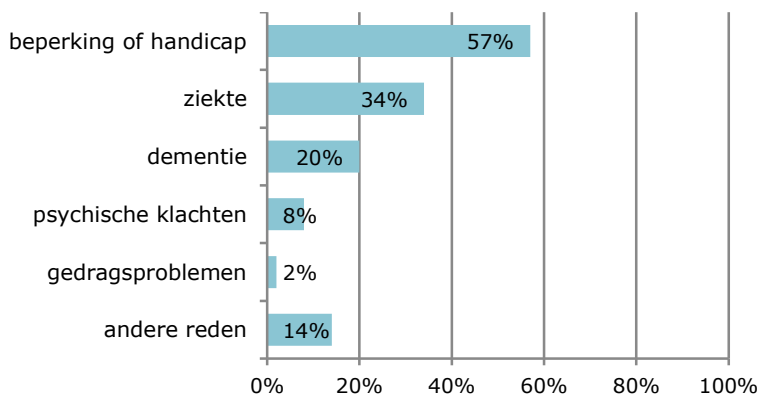
| ONTVANGER VAN MANTELZORG | ALLE MANTELZORGERS | DAGELIJKS | NIET-DAGELIJKS |
|--------------------------|--------------------|------------|----------------|
| partner | 55% | 75% | 18% |
| (schoon)moeder | 20% | 14% | 32% |
| kind | 11% | 10% | 13% |
| (schoon)vader | 7% | 3% | 16% |
| ander familielid | 6% | 4% | 11% |
| broer/zus | 4% | 2% | 9% |
| vriend(in) | 4% | 2% | 9% |
| buurman/buurvrouw | 2% | 1% | 4% |
| iemand uit de buurt | 1% | 0% | 2% |
| iemand anders | 2% | 0% | 5% |
| TOTAAL N | 167 | 111 | 56 |

Lichamelijke beperking voornaamste reden voor ondersteuning

Een (lichamelijke) beperking of handicap is voor 57 procent een van de redenen waarom mantelzorg nodig is. Deze wordt gevolgd door ziekte en dementie. Gedragsproblemen of psychische klachten zijn voor een klein deel redenen om mantelzorg te geven. Een andere veelgenoemde reden is 'ouderdom'.

Figuur 3.2

Reden voor mantelzorgondersteuning (n=167) (meerdere antwoorden mogelijk)

**Naasten ontvangen op verschillende vlakken hulp**

Mantelzorg wordt in verschillende vormen geboden. Meest genoemd zijn huishoudelijke hulp (69 procent), vervoer en/of begeleiding bij activiteiten (66 procent) en begeleiding bij de thuisadministratie (60 procent). Minst genoemd is persoonlijke verzorging, dat door een op de drie mantelzorgers wordt gegeven. In de dagelijkse mantelzorg gaat het vaker om huishoudelijke hulp en persoonlijke verzorging dan bij de niet dagelijkse mantelzorg. De overige percentages ten opzichte van niet-dagelijkse mantelzorg zijn vergelijkbaar.

Tabel 3.2

Aard van de mantelzorg (n=167) (meerdere antwoorden mogelijk)

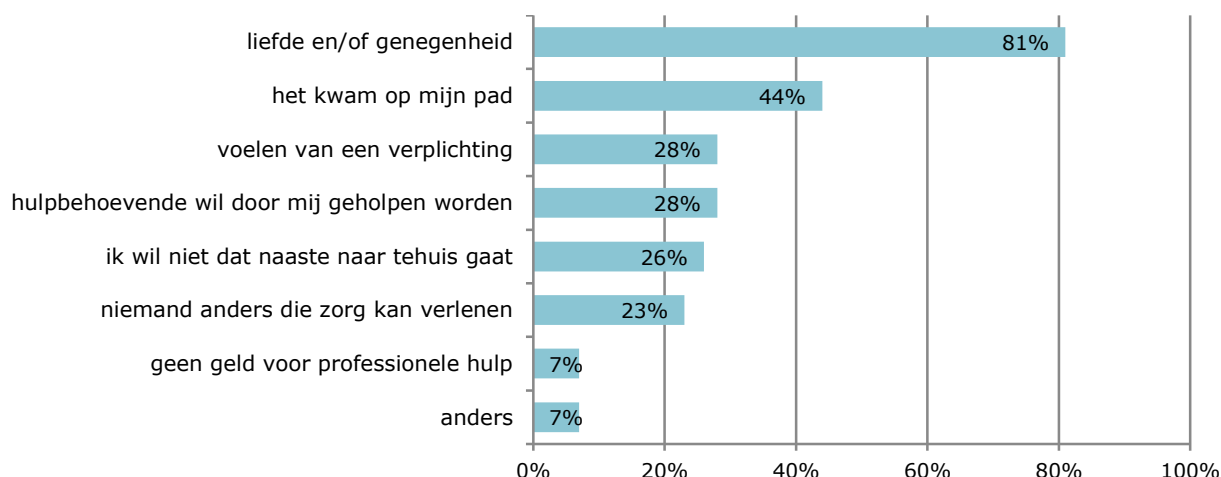
| SOORT MANTELZORG | ALLE MANTELZORGERS | DAGELIJKS | NIET-DAGELIJKS |
|--|--------------------|------------|----------------|
| huishoudelijke hulp | 69% | 81% | 69% |
| vervoer en/of begeleiding bij activiteiten | 66% | 68% | 66% |
| begeleiding bij administratie | 60% | 59% | 60% |
| psychische ondersteuning (praten, luisteren) | 50% | 50% | 50% |
| coördineren van organiseren van zorg | 41% | 44% | 41% |
| persoonlijke verzorging | 35% | 49% | 35% |
| anders | 13% | 11% | 13% |
| TOTAAL N | 167 | 111 | 56 |

Acht op de tien verlenen zorg uit liefde en/of genegenheid

Welke motivaties noemen mantelzorgers? Een zeer ruime meerderheid van 81 procent zegt dat zij dit vooral uit liefde en genegenheid voor deze persoon doen. Voor bijna de helft kwam het simpelweg op zijn of haar pad. Geldgebrek is voor 7 procent een reden om zelf hulp te gaan geven, in plaats van professionele hulp te zoeken.

Figuur 3.3

Motivatie voor mantelzorg (n=167) (meerdere antwoorden mogelijk)



Mantelzorgers zijn ook gevraagd wat het geven van hulp hen oplevert, hieronder enkele reacties:

- "Ik ben meer betrokken bij wel en wee van mijn moeder, ik begrijp soms beter wat haar beweegt en waarom ze zo reageert."
- "Dankbaarheid en een goed gevoel."
- "Dat ik mijn opa het laatste stukje van zijn leven nog een beetje waardigheid kan geven."
- "Het geeft een geluksgevoel dat je voor iemand iets betekent en daar krijg je zoveel dankbaarheid voor terug."
- "Het is fijn iets terug te kunnen doen voor degene die vroeger alle zorg voor jou had. We praten en lachen veel."
- "Ik zeg altijd maar, als het mij was overkomen had ik ook graag hulp van hem gekregen. Je doet het voor elkaar. Al is het soms voor mij ook wel eens teveel. Hij helpt mij in het huishouden met dingen die hij wel kan doen."

3.2 Ondersteuningsbehoefte

Meerderheid mantelzorgers ziet knelpunten bij geven van ondersteuning

Hoewel mantelzorg een dankbare taak kan zijn, lopen mantelzorgers ook vaak tegen moeilijkheden en knelpunten aan, vooral mantelzorgers die dagelijks ondersteuning bieden. Een op de vijf mantelzorgers ziet geen problemen bij het geven van ondersteuning. Onder mantelzorgers die dagelijks hulp bieden is dit 13 procent en bij niet-dagelijkse mantelzorg 41 procent. Er worden verschillende knelpunten ervaren. De drie meest genoemde (voorgelegde) knelpunten zijn dat het geven van ondersteuning 'lichamelijk zwaar' is, het 'lastig is te combineren met dagelijkse bezigheden' en dat het 'lastig is om afstand te nemen van de zorg'. Dit geldt zowel voor de dagelijkse als niet-dagelijkse mantelzorgers.

Tabel 3.3

Knelpunten bij het geven van mantelzorg (n=167)

| KNELPUNTEN | ALLE MANTELZORGERS | DAGELIJKS | NIET-DAGELIJKS |
|---|--------------------|------------|----------------|
| lichamelijk zwaar | 31% | 38% | 16% |
| lastig combineren met dagelijkse bezigheden | 25% | 29% | 16% |
| problemen om afstand te nemen van de zorg | 23% | 27% | 16% |
| ik sta er alleen voor | 22% | 28% | 11% |
| te weinig informatie over voorzieningen | 16% | 17% | 13% |
| lastig combineren met werk | 12% | 14% | 7% |
| te veel kosten | 11% | 15% | 4% |
| naaste wil geen hulp | 11% | 11% | 11% |
| te weinig waardering | 10% | 13% | 5% |
| moeite met de verantwoordelijkheid | 8% | 10% | 5% |
| relatie met hulpverleners is slecht | 5% | 5% | 5% |
| te weinig kennis van de ziekte | 1% | 1% | 2% |
| anders | 17% | 15% | 20% |
| ik ondervind geen problemen of knelpunten | 22% | 13% | 41% |
| TOTAAL N | 167 | 111 | 56 |

Bijna helft werkenden kan mantelzorg lastig combineren met dagelijkse bezigheden

De bovenstaande tabel is uitgesplitst naar mantelzorgers die meer dan 12 uur per week werken en mantelzorgers die dit niet doen. Van de werkenden vindt 48 procent dat het uitvoeren van mantelzorgtaken lastig te combineren is met dagelijkse bezigheden, onder mensen die niet of minder dan 12 uur per week werken is dit 21 procent. Bovendien vindt 44 procent van de groep werkenden dat mantelzorg en werk lastig te combineren is⁴.



5,6

waarderen de mantelzorgers de zwaarte van hun taak op een schaal van 1 tot 10. Dagelijkse mantelzorgers geven een 6,0 en niet-dagelijkse mantelzorgers een 4,9.

⁴ N=27 bij de groep die meer dan 12 uur per week werkt. Deze uitsplitsing moet daarom als indicatief worden beschouwd.

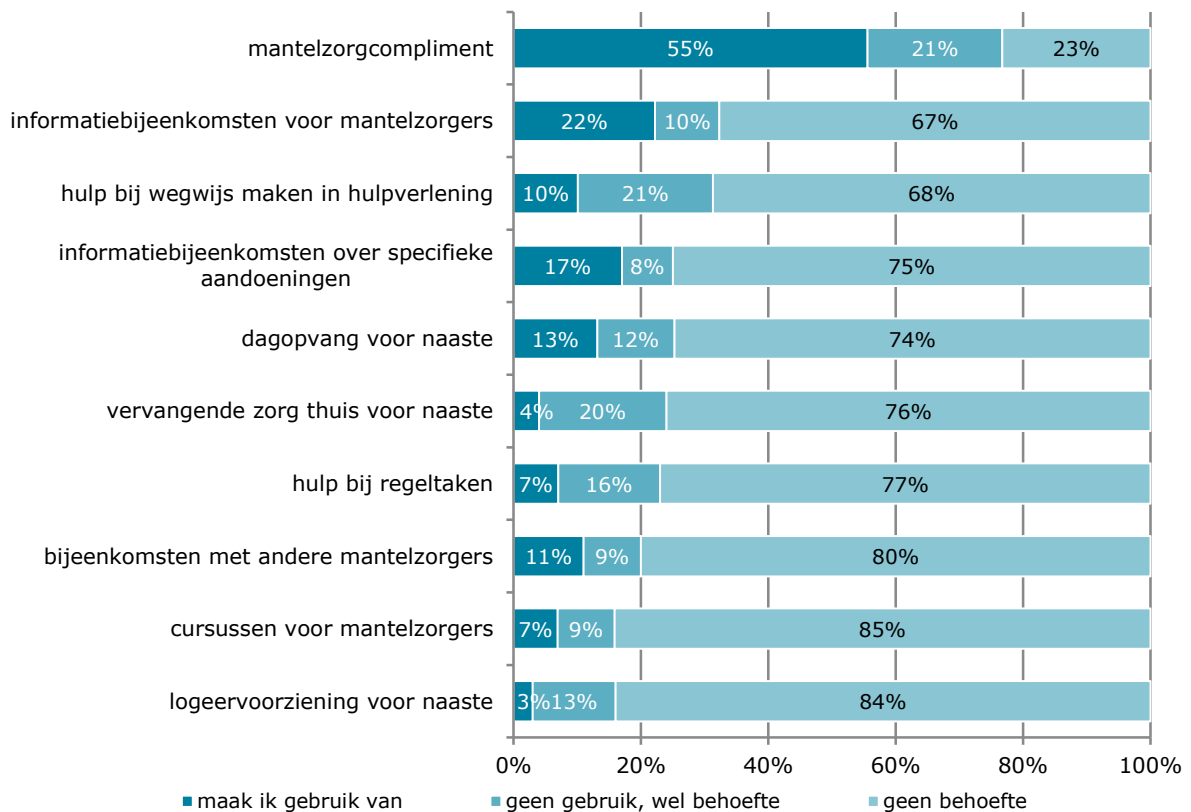
Meerderheid mantelzorgers ontvangt graag een mantelzorgcompliment

Welke behoefte is er onder mantelzorgers aan mantelzorgondersteuning? Bij het optellen van categorieën 'maak ik gebruik van' en 'geen gebruik, wel behoefte' zijn, buiten het mantelzorgcompliment om, de meest gewenste vormen: informatiebijeenkomsten voor mantelzorgers (32 procent); hulp en wegwijs bij hulpverlening (31 procent), informatiebijeenkomsten over specifieke aandoeningen en dagopvang voor de mantelzorgontvanger (25 procent). Mantelzorgers hebben naar verhouding de minste behoefte aan logeervoorzieningen en cursussen voor mantelzorgers, al zegt nog steeds een groep van 13 procent dat zij wel gebruik van logeervoorzieningen zouden willen maken.

De resultaten in figuur 3.4 komen grotendeels overeen met de resultaten in het *cliëntervaringsonderzoek Wmo*. Ook daar zeggen mantelzorgers vooral gebruik te maken van informatie en advies. Gemiddeld maakt ongeveer 70 procent geen gebruik van mantelzorgondersteuning. Dit onderzoek vult het ceo door meer inzicht te geven in de behoeften van mantelzorgers: deze is vaak dubbel zo groot als het daadwerkelijke gebruik.

Figuur 3.4

Overzicht van behoefte aan mantelzorgondersteuning (nmin=149)



25%

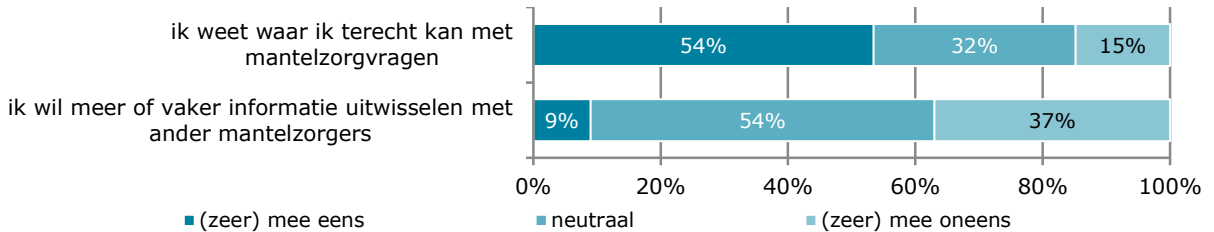
van de dagelijkse mantelzorgers heeft behoefte aan vervangende hulp thuis voor hun naaste, maar maakt hier geen gebruik van. Onder niet-dagelijkse mantelzorgers is dit 7 procent.

Helft mantelzorgers weet waar zij terecht kunnen met vragen

Meer dan de helft van de mantelzorgers weet waar zij naartoe moeten met vragen over de mantelzorg. Vijftien procent weet dit niet en een derde deel antwoordt neutraal. Behoeftte om meer of vaker informatie uit te wisselen is er niet altijd: 9 procent zou dit graag zien, terwijl 37 procent het niet ziet zitten en de rest (54 procent) er geen mening over heeft.

Figuur 3.5

Stellingen over mantelzorgondersteuning (nmin=133)



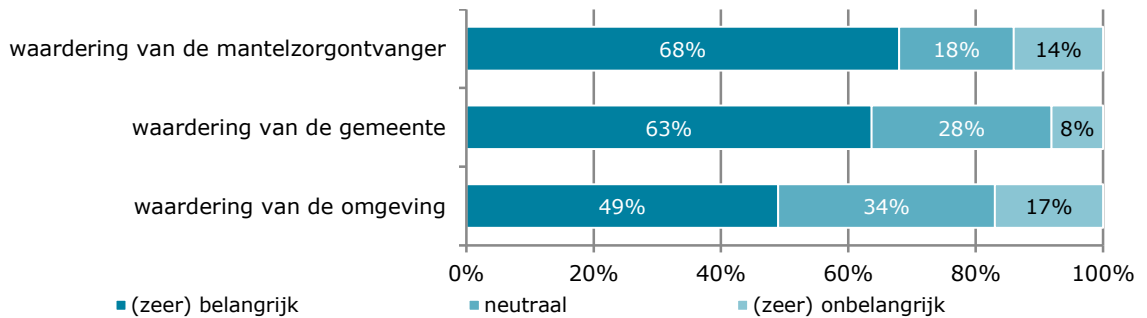
3.3 Mantelzorgwaardering

Waardering van mantelzorgontvanger het belangrijkste

Meer dan twee op de drie mantelzorgers vinden het (zeer) belangrijk om waardering te krijgen van de mantelzorgontvanger voor zijn of haar werk. Een iets kleinere groep mantelzorgers (63 procent) hecht (ook) een belang aan een blijk van waardering vanuit de gemeente. Uit figuur 3.8 bleek eerder dat 76 procent van de mantelzorgers gebruik maakt of zou willen maken van een mantelzorgcompliment. Waardering vanuit de omgeving is voor de helft van de mantelzorgers van belang.

Figuur 3.6

'Hoe belangrijk vindt u het om waardering als mantelzorger te ontvangen van ...' (nmin=155)



76%

maakt gebruik van het mantelzorgcompliment of zou hier gebruik van willen maken.

Reacties van mantelzorgers over hoe zij zich meer gewaardeerd zouden voelen:

- *"Als de jaarlijkse waardering van €250,- terug zou komen, zou ik dat erg op prijs stellen."*
- *"Dat is bijna niet mogelijk, als de gemeente zijn best blijft doen om de zieke en de mantelzorger vooruit te helpen dan vind ik het voldoende gewaardeerd."*
- *"Dat er meer echte kennis over en interesse in Alzheimer bij de gemeente zou zijn."*
- *"Er wordt veel te makkelijk van uitgegaan dat kinderen genoeg tijd hebben om voor een ouder te zorgen. Gevolg: onredelijk grote werkdruk voor de mantelzorger. Het blijk van waardering á 25 euro is dan ook erg mager."*
- *"Het blijkt dat veel mensen het gewoon vinden dat je je eigen partner helpt, en dat is ook wel zo. Maar als iets al héél veel jaren duurt, breekt het de mantelzorger wel eens op. En daar is dan geen begrip voor, dat merk ik in mijn omgeving."*
- *"Het mantelzorgcompliment niet hoeven aan te vragen, want het vragen om een beloning voelt heel erg raar."*



4

HOOFDSTUK

Wijkteam en Mantelzorgcentrum



4. Wijkteam en Mantelzorgcentrum

Mantelzorgers vervullen een belangrijke rol in de samenleving. Mantelzorgers kunnen bij vragen of ondersteuning terecht bij het wijkteam Schagen of bij het Mantelzorgcentrum. Dit hoofdstuk bespreekt de bekendheid en ervaring van mantelzorgers met deze organisaties.

4.1 Wijkteam

Helft mantelzorgers is bekend met het wijkteam

Precies de helft van de mantelzorgers weet dat het wijkteam Schagen er is. Er is geen verschil tussen het dagelijks of niet-dagelijks geven van mantelzorg. Wel bestaat er een verschil tussen leeftijden. De groep 75-plussers is minder bekend met het wijkteam dan jongere leeftijdscategorieën. Een ruime meerderheid van de mantelzorgers die bekend is met het wijkteam weet ook dat zij hier terecht kunnen voor mantelzorgondersteuning.

Ruim de helft (58 procent) van degenen die het wijkteam kennen hebben hier ook contact mee gehad. Vier op de tien niet en 2 procent weet het niet (meer).



92%

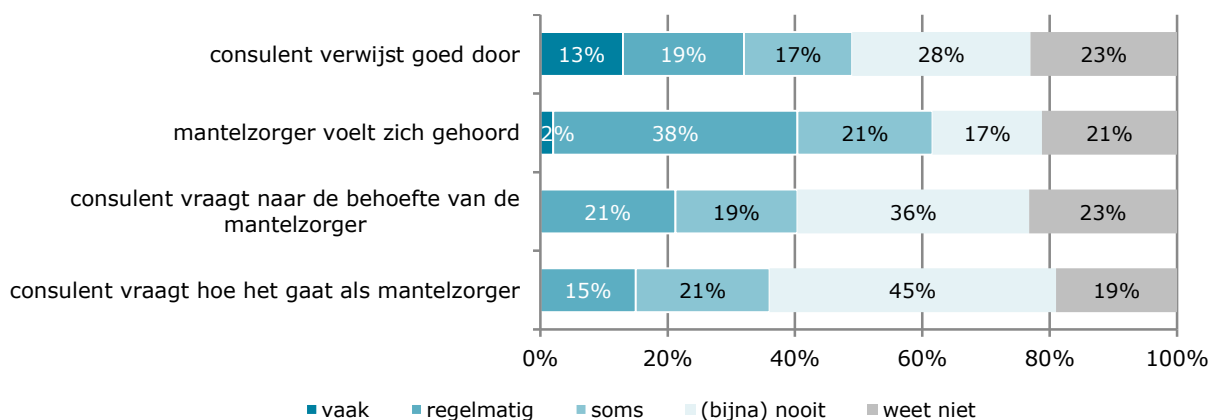
van de mantelzorgers die bekend zijn met het wijkteam weet dat zij hier terecht kunnen voor mantelzorgondersteuning.

Bejegening door wijkteamconsulenten in gesprek ondermaats

Mantelzorgers die contact hebben gehad met een wijkteamconsulent vinden dat er weinig tot nooit wordt gevraagd hoe het met hen gaat of wat de behoefte van de mantelzorg is. Dit werkt door in de mate waarin mantelzorgers zich gehoord voelen. Bijna vier op de tien voelen zich soms of (bijna) nooit gehoord. Ook vindt niet iedereen dat er goed wordt doorverwezen naar gepaste ondersteuning, bijna drie op de tien zeggen dat dit (bijna) nooit het geval is en ongeveer een op de vijf vindt dat soms. Toch is niet iedereen ontevreden: ongeveer een derde zegt dat er regelmatig tot vaak goed wordt doorverwezen en plusminus vier op de tien vinden dat zij zich vaak tot regelmatig gehoord voelen. Een op de vijf mantelzorgers weet geen antwoord te geven op de stellingen.

Figuur 4.1

Stellingen over contact met de wijkteamconsulent (n=47)⁵



⁵ Door het relatief lage aantal mantelzorgers dat contact heeft gehad met een wijkteamconsulent moeten deze stellingen als indicatief worden beschouwd.





64%

vindt het (zeer) belangrijk dat de wijkteamconsulent informatie, tips of ondersteuning biedt.

In het *cliëntervaringsonderzoek Wmo* vindt 45 procent dat er bij de mantelzorgondersteuning rekening is gehouden met de wensen en behoeften van de mantelzorger, een kwart vindt dat in dit onderzoek niet. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de resultaten in dit onderzoek.

Zes op de tien ervaren geen knelpunten met het wijkteam

Welke eventuele knelpunten ervaren mantelzorgers in het contact met het wijkteam? Zestig procent ervaart geen enkel knelpunt. Vijftien procent vindt dat het de wijkteamconsulenten aan deskundigheid ontbreekt en ongeveer een op de tien is van mening dat het wijkteam onvoldoende bereikbaar is of onvoldoende meedenkt.

Tabel 4.1

Ervaren knelpunten bij het wijkteam (n=47)

| KNELPUNTEN | PERCENTAGE |
|----------------------------------|------------|
| onvoldoende deskundigheid | 15% |
| onvoldoende bereikbaar | 11% |
| niet voldoende meedenken | 9% |
| onvoldoende waardering/erkenning | 6% |
| afspraken maken lastig | 6% |
| samenwerkingsproblemen | 4% |
| niet serieus genomen worden | 4% |
| gebrek aan inlevingsvermogen | 4% |
| onvriendelijk bejegend | 2% |
| anders | 26% |
| geen knelpunten ervaren | 60% |
| TOTAAL N | 47 |

Enkele verbeterpunten voor het wijkteam:

- *"Ouderen in contact brengen met dezelfde hulpvraag. Mijn vader zou graag samen met iemand eten of fietsen op zondag, of samen bijjarten of kaarten."*
- *"Een gesprek met mij houden van één-op-één. Aangezien ik totaal geen affiniteit met de computer heb, is er nog geen afspraak tot stand gekomen. Ik loop liever zo heen om te praten, maar het moet altijd via de PC gaan."*
- *"Veel meer op de hoogte zijn van alle stappen die tot opname leiden. Geriant doet dit ook niet want mensen met dementie hebben nauwelijks zelfreflectie, denken dat ze alles nog zelf kunnen terwijl dit helemaal niet waar is. Ze willen ook niet opgenomen worden, vallen, korte ziekenhuisopnames met alle gevolgen van dien. Geriant zegt voortdurend als zij niet willen kunnen wij ook niets doen terwijl de situatie regelmatig zeer gevaarlijk is."*
- *"Na gesprekken met de ouders en mij deze gesprekken evalueren."*
- *"Als je buitenom de gemeente gebruik wilt maken van regelingen dan mag of kan het wijkteam geen advies geven. Ik heb dit aanvraag traject geheel alleen moeten uitvinden. In mijn mening zou het wijkteam daar prima in begeleiden als mantelzorgers nieuw zijn in het traject. Het had mij in ieder geval bijzonder ontlast."*



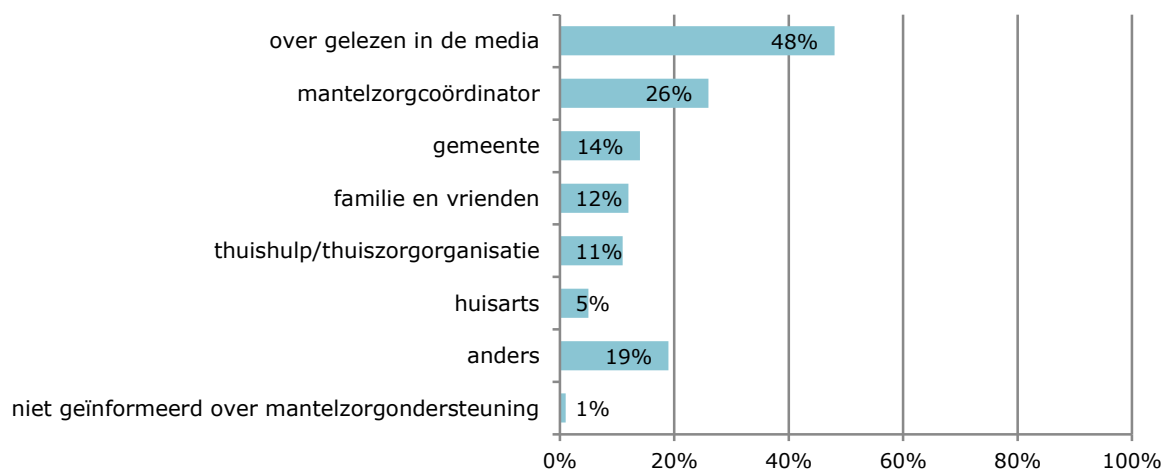
4.2 Mantelzorgcentrum

Helft mantelzorgers las over Mantelzorgcentrum in de media

Van de groep mantelzorgers die via de open link de vragenlijst invulde - en dus niet ingeschreven staat bij het Mantelzorgcentrum - was ongeveer 80 procent niet bekend met het Mantelzorgcentrum⁶. Bijna de helft van de mantelzorgers (48 procent) die het centrum wél kent heeft er over gelezen in de media. Een kwart heeft er over gehoord via de mantelzorgcoördinator. Bronnen zoals de gemeente, familie en vrienden of de thuishulp worden door 11 tot 14 procent van de mantelzorgers genoemd. Slechts een enkele mantelzorger zegt niet geïnformeerd te zijn over mantelzorgondersteuning. Andere bronnen die door mantelzorgers worden genoemd zijn via het eigen beroep of dat men er per toeval achter kwam.

Figuur 4.2

'Hoe bent u geïnformeerd over het Mantelzorgcentrum?' (n=108)



Helft leest de mantelzorgkrant

De meerderheid van alle mantelzorgers (64 procent) heeft de mantelzorgkrant - die verspreid wordt door het Mantelzorgcentrum⁷ - wel eens gezien. Van alle mantelzorgers leest iets meer dan de helft deze ook. Een derde heeft hier nog nooit van gehoord.

Figuur 4.3

Bekendheid mantelzorgkrant (n=112)



⁶ Omdat maar 27 mantelzorgers via de open link de vragenlijst hebben ingevuld, moet deze uitsplitsing als indicatief worden beschouwd.

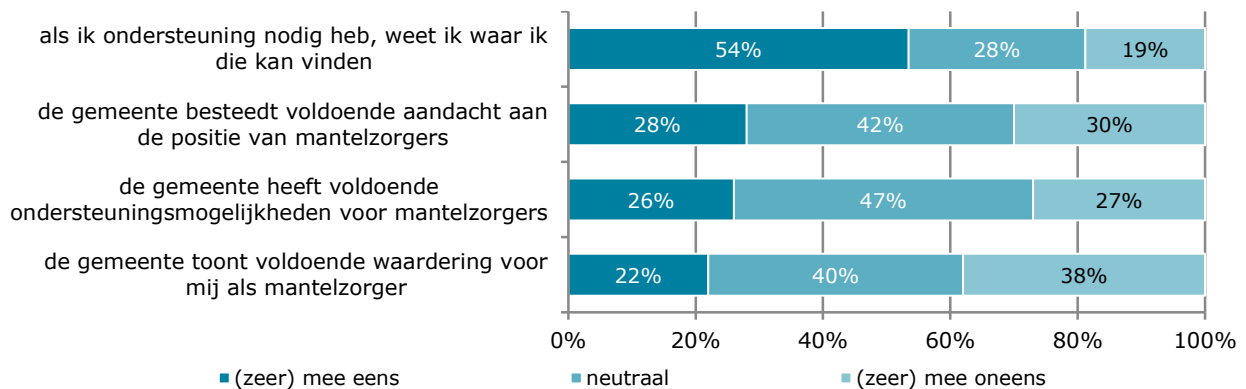
⁷ Het Mantelzorgcentrum geeft 4 mantelzorgkranten per jaar uit voor inwoners uit de gemeente Schagen, Hollands Kroon en Den Helder. Geïnteresseerden in de mantelzorgkrant kunnen zich aanmelden bij het Mantelzorgcentrum.

Deel mantelzorgers kritisch over rol gemeente

Er is een viertal stellingen over mantelzorgondersteuning voorgelegd, waarbij speciale aandacht uitging naar de rol van de gemeente hierbij. De meningen over de rol van de gemeente Schagen zijn verdeeld. Ongeveer een derde van de mantelzorgers vindt dat de gemeente niet voldoende aandacht besteedt aan de positie van mantelzorgers, dat de gemeente meer ondersteuningsmogelijkheden moet bieden en meer waardering mag tonen. Ongeveer een kwart is hierover wel tevreden en de rest heeft hierover geen uitgesproken mening. Toch weet meer dan de helft van de mantelzorgers de ondersteuning te vinden die nodig is, een op de vijf weet dat niet.

Figuur 4.4

Stellingen over rol gemeente Schagen bij mantelzorgondersteuning (nmin=118)



| 19% weet niet waar hij/zij ondersteuning kan vinden voor mantelzorgtaken.

- Hieronder enkele reacties over wat mantelzorgers nog missen aan mantelzorgondersteuning:
- *"Bekendheid over alle wet- en regelgeving, want daar ben ik erg tegenaan gelopen toen alles veranderde in januari 2015. Ook bij de gemeente en mantelzorgmakelaar was er verouderde informatie."*
 - *"Cursussen, bijeenkomsten in mijn eigen dorp. Niet aldoor naar Schagen toe."*
 - *"Financiële ondersteuning, want iedereen verdient geld aan ons. Dokters, zorgmanagers en hulpverleners/ kwakzalvers. Wij verzorgers, partners krijgen nul komma nul."*
 - *"Duidelijke informatie over mantelzorg voor slechtzienden/blinden."*
 - *"Makkelijke en bereikbare informatie online op één plek."*
 - *"Er kan niet vooruit gedacht worden in de zorg. Zaken kunnen alleen geregeld worden als de situatie zo erg geworden is dat er iets moet gebeuren, je loopt dus continue achter de feiten aan. Dat geeft meer stress en kost me extra tijd terwijl iedereen weet dat het eraan zit te komen. Ik zou het heel fijn vinden als er meer op voorhand geregeld zou kunnen worden."*
 - *"Iemand die alles op een rijtje zet."*
 - *"Mogelijkheden voor overname van mijn zorgtaak als ik op vakantie wil."*
 - *"Professionals die - op mijn verzoek - niet alleen adviseren maar ook daadwerkelijk dingen doen."*
 - *"Sympathie van de gemeente en in plaats van financiële bijdrage te vragen voor allerlei bestaande voorzieningen. En een minder ambtelijke opstelling."*
 - *"Minder stroperigheid en meer doorpakken."*
 - *"Ondersteuning is alleen overdag en ik weet niet wat de mogelijkheden zijn."*

1

BIJLAGE

Achtergrondkenmerken



Bijlage 1. Achtergrondkenmerken

| LEEFTIJD VAN MANTELZORGER | PERCENTAGE |
|---------------------------|------------|
| Tot en met 34 jaar | 5% |
| 35 - 54 jaar | 11% |
| 55 - 74 jaar | 27% |
| 75 jaar en ouder | 57% |
| TOTAAL N | 166 |

| DUUR MANTELZORG | PERCENTAGE |
|----------------------------|------------|
| korter dan 3 maanden | 0% |
| tussen 3 maanden en 1 jaar | 2% |
| tussen 1 jaar en 3 jaar | 18% |
| tussen 3 jaar en 5 jaar | 20% |
| langer dan 5 jaar | 59% |
| TOTAAL N | 165 |

| DUUR MANTELZORG | PERCENTAGE |
|---|------------|
| werkend, meer dan 12 uur per week (betaald) | 16% |
| werkend, 12 uur per week of minder (betaald) | 2% |
| scholier / student | 0% |
| huisvrouw / huisman | 11% |
| werkzoekend / heb een AWW-uitkering / WAO-uitkering / Participatiewet-uitkering | 5% |
| gepensioneerd /ontvang AOW / pensioen | 55% |
| anders | 8% |
| weet niet/wil niet zeggen | 3% |
| TOTAAL N | 166 |