

Rapport onderzoek 'Hoe effectief is mantelzorgondersteuning?'

Mantelzorg & Meer, 2015



Colofon

Mezzo, landelijke vereniging voor iedereen die zorgt voor een naaste
Qr,ne, onderzoek en rapportage



*“Dat zijn resultaten
waarbij Mantelzorg & Meer
de bescheidenheid die
zo hoort bij deze sector,
best even overboord mag zetten.”*

Inhoud

1. Aanleiding	1
2. De opdracht en werkwijze	2
2.1 De opdracht en beoogde resultaten	2
2.2 Kader van het onderzoek	2
2.3 De vragenlijst	4
2.4 De opzet, planning en uitvoeringsafspraken	5
3. Resultaten kwantitatieve deel onderzoek	6
3.1 Responsgegevens	6
3.2 Responsgroep	6
3.3 Gebruik diensten	11
3.4 Ervaren opbrengst diensten Informatie en advies	12
3.5 Ervaren opbrengst diensten Emotionele ondersteuning en educatie	16
3.6 Ervaren opbrengst diensten Passende (vrijwillige) respijtzorg	18
3.7 Ervaren opbrengst Praktische en materiële ondersteuning	20
3.8 Ervaren opbrengst van en waardering voor mantelzorgondersteuning	22
4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	27
4.1 Samenvatting en conclusies	27
4.2 Antwoorden op onderzoeksvragen	33
4.2.1 Hoe effectief is mantelzorgondersteuning?	33
4.2.2 Welke aanbevelingen kunnen we doen?	34

1. Aanleiding

Vorig jaar lanceerde Mezzo het Mezzo Model Informele Zorg. Kern is dat lokaal wordt samengewerkt om mantelzorgers en zorgvrijwilligers passende ondersteuning te bieden. Het richt zich op vier doelen, waarvan 'het verlichten van mantelzorgers en zorgvrijwilligers door hen op maat te ondersteunen' er één is. De behoefte aan inzicht in wat mantelzorgondersteuning oplevert, is groot. Gemeenten willen weten waar zij wel en niet in moeten investeren en organisaties voor informele zorg willen van toegevoegde waarde zijn en blijven; voor de gemeente en voor mantelzorgers zelf.

Mezzo wil bijdragen aan oplossingsrichtingen door onderzoek te laten doen naar hoe mantelzorgers de ondersteuning ervaren, wat het oplevert, hoe de dienstverlening eventueel beter kan en kan aansluiten op landelijke ontwikkelingen rondom mantelzorgondersteuning.

Het onderzoeksverslag moet de volgende inzichten bieden:

- Inzicht in de door mantelzorgers ervaren effectiviteit van mantelzorgondersteuning door gemeenten en organisaties voor informele zorg.
- Een analyse van de succes- en faalfactoren van mantelzorgondersteuning.
- Aanbevelingen voor gemeenten en aanbieders van mantelzorgondersteuning.

Het onderzoek is uitgevoerd bij acht organisaties, waaronder Mantelzorg & Meer. Dit rapport beschrijft de resultaten van de respondenten die door Mantelzorg & Meer ondersteund worden.

2. De opdracht en werkwijze

Met Mezzo is besloten onder acht lidorganisaties het onderzoek uit te zetten. Deze zijn verspreid over Nederland gekozen. Daarnaast zijn organisaties van verschillende grootte in het onderzoek meegenomen.

2.1 De opdracht en beoogde resultaten

Met het onderzoek beantwoorden we de onderzoeksvraag: hoe effectief is mantelzorgondersteuning? Dat hebben we bij Mantelzorg & Meer gedaan door onder alle ondersteunde klanten van wie een emailadres beschikbaar was, een digitale vragenlijst uit te zetten.

2.2 Het kader van het onderzoek

Kanttekeningen vooraf

Effectiviteit versus ervaren opbrengst

Effectiviteit is een wetenschappelijke term. In de wetenschap meet je het effect van een interventie in een gecontroleerde setting met een experimentele en een controlegroep. De onderzoeksobjecten beschikken zoveel als mogelijk over identieke eigenschappen en worden blootgesteld aan dezelfde interventie. Kort door de bocht is het effect van de interventie het verschil in resultaat dat door de interventie verklaard kan worden.

In dit onderzoek is er geen sprake van een experimentele en een controlegroep. In het kwantitatieve deel van het onderzoek zijn ruim 5.300 mantelzorgers die ondersteund worden door een professionele organisatie, uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. Het ging daarbij over 2.471 mantelzorgers en uiteindelijk 577 respondenten die door Mantelzorg & Meer worden ondersteund en waarvan een emailadres beschikbaar is. Ze hebben aan kunnen geven of en in welke mate ze vinden dat de ondersteuning bijdraagt aan een aantal vooraf gedefinieerde doelen. De uitkomst is dus de ervaren opbrengst van de ondersteuning.

Effectiviteit versus beleidsdoelen

De (lokale) overheid hecht veel waarde aan de inzet van mantelzorgers. Ook is er brede consensus over het toegenomen maatschappelijk belang van deze inzet. Dit laat onverlet dat niet alle gemeenten kwantificeren wat ze aan effect van de ondersteuning wensen. Dan is de primaire onderzoeksvraag 'is mantelzorgondersteuning effectief?' de facto moeilijk beantwoorden.

Achtergrondinformatie

We hebben bij het maken van de vragenlijst rekening gehouden met een aantal landelijke ontwikkelingen en laten inspireren door beschikbare modellen en eigen inzichten en expertise. Dat betekent niet dat er rondom mantelzorg niet veel meer te vertellen en te inventariseren is, integendeel. Hier willen we vooral schetsen vanuit welke inzichten we de uiteindelijke vragenlijst hebben geconstrueerd.

Landelijke ontwikkelingen

Speerpunten 'Toekomstagenda mantelzorg en vrijwillige inzet'

1. Verbetering van de samenwerking tussen formele en informele zorg.
2. Goede toerusting en ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers.
3. Deskundigheidsbevordering van beroepskrachten, met name als het gaat om de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.
4. Betere aansluiting bij nieuwe vormen van vrijwilligerswerk.

Decentralisatie van taken naar gemeenten

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle aanvragen binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat biedt gemeenten de kans om te werken aan lokale oplossingen voor het bieden van zorg. Zorg gaat steeds vaker thuis worden geboden, met mensen uit het eigen sociale netwerk, wijkgericht, met inzet van vrijwilligers. Dat betekent dat het sociaal domein wordt opgeschud. Er komen nieuwe en andere samenwerkingspartners, de financiering verandert, net als de vraagstukken en doelgroepen. De zorg wordt dichtbij zorgvragers en mantelzorgers geboden en door zorg- en welzijnsorganisaties integraal vormgegeven.

Nieuwe doelstellingen voor mantelzorgondersteuning

Goede mantelzorgondersteuning draagt bij aan evenwicht tussen draaglast en –kracht. Een mantelzorger is ook partner, kind, ouder, werknemer, scholier of vrijwilliger. Het is belangrijk de balans tussen verschillende taken en rollen te behouden. Met de decentralisaties is het belang van preventie en vroegtijdige ondersteuning van en voor mantelzorgers nog belangrijker geworden. Dat betekent aandacht voor tijdige informatie en advies over ondersteuningsmogelijkheden en vormen respijtzorg.

Modellen

Mezomodel Informele zorg

Mezzo stelt dat de participatiesamenleving slaagt als mensen op eigen wijze voor een ander kunnen zorgen. Alleen dan kunnen mantelzorgers blijven werken, of naar school gaan. En blijven ze voldoening halen uit de zorg die zij verlenen. Zodat zij het kunnen volhouden. Het Mezzo Model laat zien hóe. Het is opgebouwd rondom vier basiselementen: vinden, verbinden, verlichten en versterken. In het kwantitatieve deel van het onderzoek gaat het alleen om het element 'verlichten'. De acht basisfuncties uit het model van 2008 zijn gecombineerd tot:

1. Informatie en advies.
2. Emotionele ondersteuning en educatie.
3. Passende (vrijwillige) respijtzorg.
4. Praktische en materiële ondersteuning.

Producten en diensten op deze vier pijlers worden aangeboden om mantelzorgers te ondersteunen en toe te rusten, zodat zij op eigen wijze kunnen zorgen. Door het verkleinen van de draaglast of het vergroten van de draagkracht.

Modellen om landelijke en lokale welzijnsinformatie te stroomlijnen

De MOgroep probeert als sinds het begin van deze eeuw om tot een landelijke benchmark voor welzijnsinterventies te komen. In 2003 ging het WILL-project van start (welzijnsinformatie landelijk en lokaal), de volgende stap was het digitale platform welzijn.tevreden.nl, waarvoor Qrne de vragenlijsten ontwikkelde. In 2014 heeft MOgroep een nieuwe poging gewaagd. Met een expertgroep, waarin diverse welzijnsorganisaties zitting hadden, is gewerkt aan een nieuw

benchmarksysteem voor alle welzijnsinterventies. Wat het in ieder geval heeft opgeleverd, is een operationalisering van de vijf landelijke welzijnsdoelen:

- Zelfredzaamheid en eigen kracht.
- Zorg voor elkaar.
- Participatie.
- Leefbaarheid en veiligheid.
- Gezonde leefstijl.

2.3 De vragenlijst

De landelijke ontwikkelingen, het Mezzomodel Informele zorg, de door de MOgroep ontwikkelde vragensets en de door onszelf ontwikkelde vragensets om de opbrengst van mantelzorgondersteuning te meten hebben we, samen met de expertise van de deelnemende organisaties en Mezzo, meegenomen in de ontwikkeling van de vragenlijst. De opbouw van de vragenlijst presenteren we in deze paragraaf.

Persoonlijke gegevens

We wilden de respondenten kunnen onderscheiden naar:

- Geslacht
- Leeftijd
- Duur van de relatie met de ondersteunende organisatie
- Frequentie van het contact
- De duur van de verleende mantelzorg
- De mate waarin mantelzorg wordt verleend
- Relatie met zorgvrager
- Woonsituatie zorgvrager
- Arbeidsmarktsituatie
- De functies waarop ze ondersteund worden
- De mate van ervaren belasting

Stellingen, vragen en schaalgebruik

We hebben geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening van aanbieders van mantelzorgondersteuning, maar een vragenlijst uitgezet waarmee we de ervaren opbrengst van de ondersteuning in kaart hebben gebracht. We gebruikten daarvoor stellingen die we al tien jaar in eigen onderzoek gebruiken en stellingen die ontwikkeld zijn door de expertgroep welzijn van de MOgroep. Die hebben we voorgelegd aan de respondenten. We gebruikten daar een 5-puntsschaal voor, die oploopt van helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens. Het gebruik van 5-puntsschalen is in dit type onderzoek heel gebruikelijk, omdat het respondenten de gelegenheid geeft genuanceerd te kunnen antwoorden en de mogelijkheid biedt een aantal statistische bewerkingen te kunnen doen die op een lager schaalniveau niet mogen worden uitgevoerd. Om het effect van de door de organisaties aangeboden interventies te kwantificeren, hebben we de respondenten gevraagd hun ontwikkeling als mantelzorger op een aantal aspecten op een 10-puntsschaal te scoren. Dat hebben ze gedaan door een score toe te kennen op twee momenten: voordat ze ondersteund werden (retrospectief) en op dit moment. Tot slot hebben we gevraagd of de ondersteuning passend is, flexibel en er of er keuzevrijheid is of daarop wordt gewezen.

Conceptvragenlijst

We hebben een vragenlijst ontwikkeld die we hebben voorgelegd aan de acht deelnemende organisaties. Dat leverde nog wat aanpassingen op, waarna we het onderzoek met de aangepaste vragenlijst zijn gestart.

2.4 De opzet, planning en uitvoeringsafspraken

Kiezen van en kennismaken met partners

Met de projectgroep van Mezzo selecteerden we maximaal acht organisaties voor het kwantitatieve onderzoek. Onder deze organisaties ook Mantelzorg & Meer. We hebben kennis gemaakt met Corry Brouwer en zij heeft verder als contactpersoon gefungeerd.

Kwantitatieve dataverzameling

We hebben het onderzoek uitgezet tussen 2 en 25 november 2015. De respondenten zijn door ons digitaal benaderd; Mantelzorg & Meer heeft ons de emailadressen geleverd.

Dataverwerking, -analyse en -interpretatie

We hebben de data verwerkt en geanalyseerd en de resultaten geïnterpreteerd en de bevindingen gedeeld met Mantelzorg & Meer. Mede op basis van die feedback hebben we het rapport aangepast, wat heeft geresulteerd in dit eindrapport.

3. Resultaten kwantitatieve deel onderzoek

In dit hoofdstuk presenteren we een overzicht van de resultaten. In 3.1 bespreken we de responsgegevens, in 3.2 de responsgroep. Daarna volgt een aantal paragrafen met resultaatbeschrijvingen. Achtereenvolgens gaat het over de ervaren opbrengst van de producten en diensten die worden aangeboden op de functies 'Informatie en advies', 'Emotionele ondersteuning en educatie', 'Passende (vrijwillige) respijtzorg' en 'praktische en materiële ondersteuning' en uiteindelijk om de algemene opbrengst van en waardering voor de mantelzorgondersteuning.

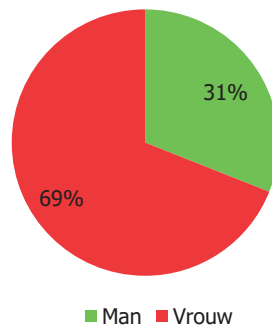
3.1 Responsgegevens

Het onderzoek is uitgezet onder 2.471 klanten van Mantelzorg & Meer. Uiteindelijk hebben 577 respondenten de vragenlijst ingevuld. Daarmee voldoet de responsgroep ruimschoots aan de ISO-kwaliteitsnormen voor dit type onderzoek (125 respondenten).

3.2 Responsgroep

In deze paragraaf bespreken we in de figuren 1 tot en met 10 de kenmerken van de responsgroep.

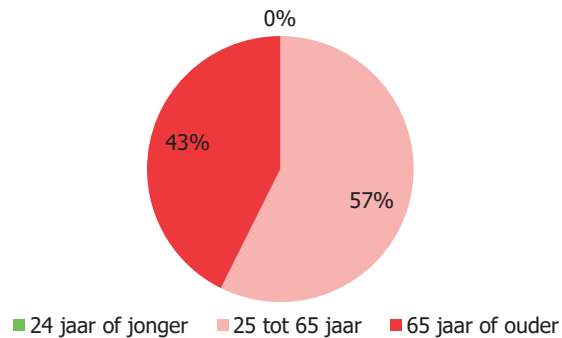
Figuur 1: respons naar geslacht



Uit de figuur blijkt dit:

- Er hebben veel meer vrouwen dan mannen de vragenlijst ingevuld. In totaal is 69% vrouw en 31% man.

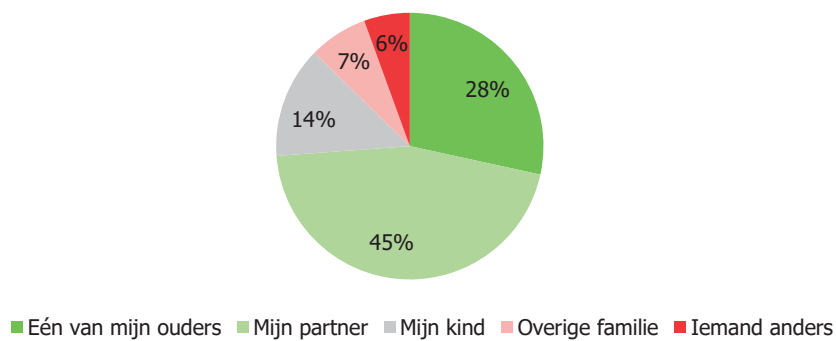
Figuur 2: respons naar leeftijdsgroep



De figuur laat dit zien:

- De jonge mantelzorgers (tot en met 24 jaar) zijn niet vertegenwoordigd in de responsgroep. Ruim 57% is 25 tot 65 jaar en, ondanks dat het onderzoek via emailadres is uitgezet, zijn de 65-plussers met 43% goed vertegenwoordigd.

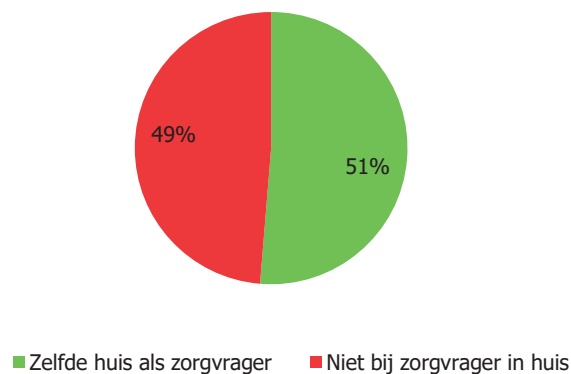
Figuur 3: respons naar relatie met zorgvrager



De figuur maakt dit duidelijk:

- De grootste groep respondenten (45%) zorgt voor hun partner. Ruim een kwart (28%) zorgt voor één van zijn of haar ouders, 14% voor een eigen kind.

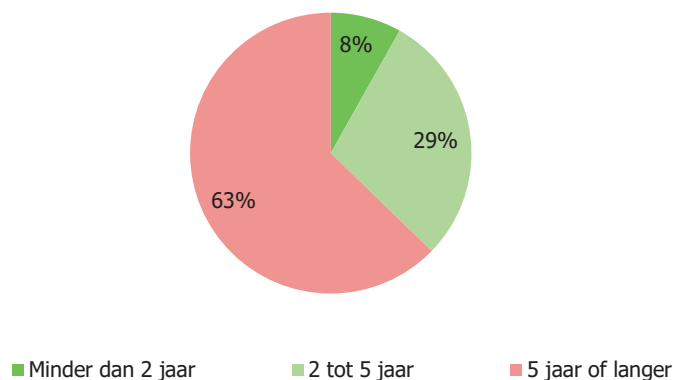
Figuur 4: respons naar woonsituatie



Hier zien we het volgende:

- Iets meer dan de helft van de respondenten woont in hetzelfde huis als zijn of haar zorgvrager, 49% woont niet bij de zorgvrager in huis.

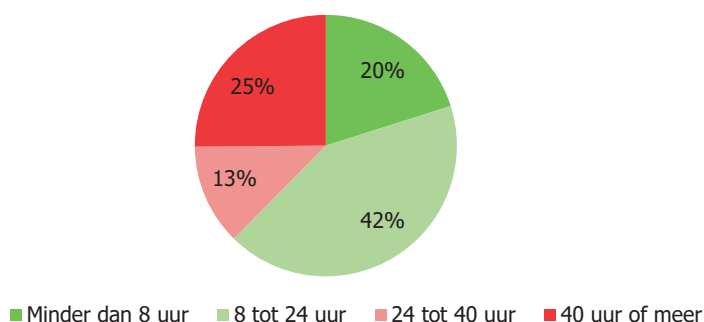
Figuur 5: respons naar duur verlenen mantelzorg



In figuur 5 zien we dit:

- Bijna twee derde van de responsgroep verleent al vijf jaar of langer mantelzorg (63%). Voor slechts 8% in de responsgroep is dit minder dan 2 jaar, voor 29% tussen de twee en vijf jaar.
- Vanwege het geringe aantal respondenten (vijf) hebben we besloten de respondenten uit de groep minder dan 6 maanden toe te voegen aan de groep 6 maanden tot 2 jaar.

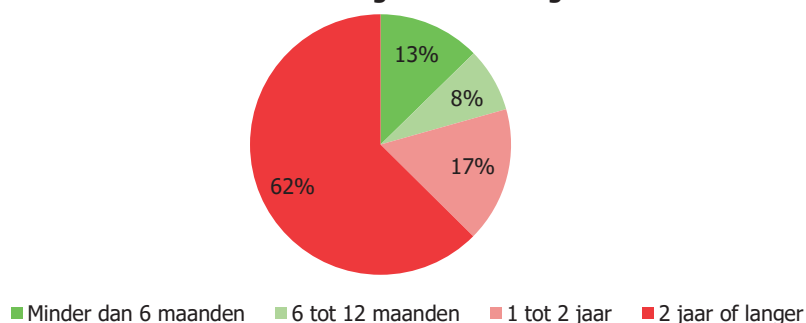
Figuur 6: respons naar aantal uren verleende mantelzorg per week



Deze figuur toont het volgende:

- De grootste groep respondenten (42%) levert acht tot 24 uur mantelzorg per week. Een kleine 20% levert minder dan 8 uur mantelzorg, een kwart 40 uur of meer. Deze laatste groep is daarmee fulltime mantelzorger.

Figuur 7: respons naar duur contact met mantelzorgondersteuning



Figuur 7 laat dit zien:

- De meeste respondenten (62%) hebben 2 jaar of langer contact met de mantelzorgondersteuning. Voor ongeveer 13% is dat contact recent; zij hebben minder dan 6 maanden contact.

Opvallende resultaten

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- Naarmate respondenten langer mantelzorg verlenen, hebben ze langer contact met Mantelzorg & Meer.

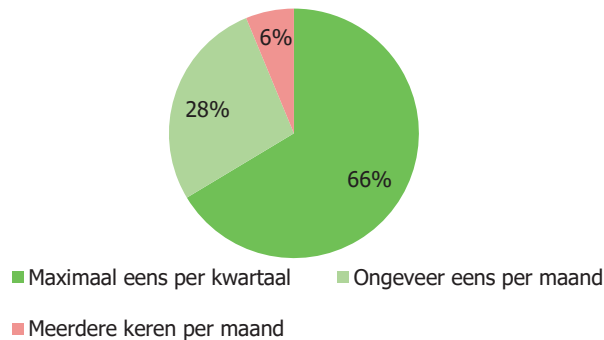
Naar aantal uren verleende mantelzorg:

- Respondenten die maximaal 8 uur mantelzorg verlenen, hebben significant vaker al twee jaar of langer contact met Mantelzorg & Meer (75%).

Naar mate van contact met Mantelzorg & Meer:

- Respondenten die meerdere keren per maand contact hebben met Mantelzorg & Meer hebben minder vaak twee jaar of langer contact (53%).

Figuur 8: respons naar frequentie contact mantelzorgondersteuning



Figuur 8 laat dit zien:

- Het overgrote deel van de responsgroep (66%) heeft incidenteel contact met de mantelzorgondersteuning. Ruim 28% ongeveer maandelijks, 6% meerdere keren per maand. Vanwege het geringe aantal respondenten (zeven) hebben we besloten de groep meerdere keren per week toe te voegen aan de groep meerdere keren per maand.

Opvallende resultaten

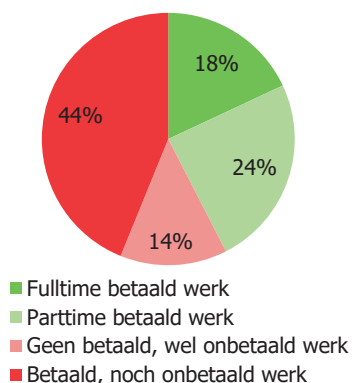
Naar relatie met de zorgvrager:

- De respondenten die voor hun kind zorgen hebben significant vaker maar incidenteel (maximaal eens per kwartaal) contact met Mantelzorg & Meer (80%). Respondenten die voor één van hun ouders zorgen, hebben vaker meerdere keren per maand contact (10%).

Naar duur contact met de mantelzorgondersteuning:

- Respondenten die minder dan een jaar contact hebben, hebben vaker meerdere keren per maand contact (12%) dan respondenten die al een jaar of langer contact hebben (5%).

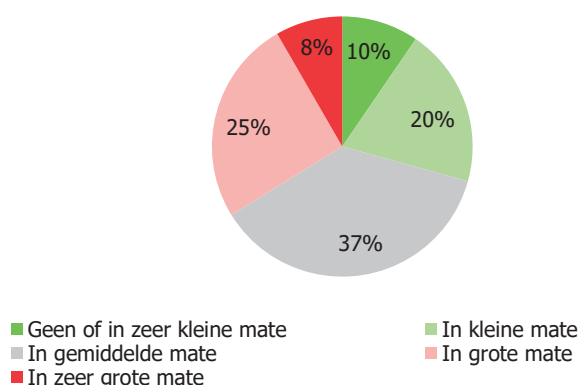
Figuur 9: respons naar arbeidsmarktpositie



Deze figuur maakt het volgende inzichtelijk:

- Bijna de helft (44%) verricht geen betaalde of onbetaalde arbeid. Bijna een kwart (24%) doet parttime betaald werk, 14% werkt niet betaald, wel onbetaald en 18% doet fulltime betaald werk.

Figuur 10: respons naar ervaren mate van belasting door mantelzorgtaken



Figuur 10 laat dit zien:

- De grootste groep ervaart in gemiddelde mate belasting van de mantelzorgtaken. Een derde ervaart in grote (25%) of zeer grote mate (8%) belasting. Ongeveer 10% ervaart geen of in zeer kleine mate belasting, 20% ervaart de belasting in kleine mate.

Opvallende resultaten

Naar woonsituatie:

- Respondenten die bij hun zorgvrager in huis wonen (38%), ervaren significant vaker in grote of zeer grote mate belasting van hun mantelzorgtaken dan respondenten die elders wonen (30%).

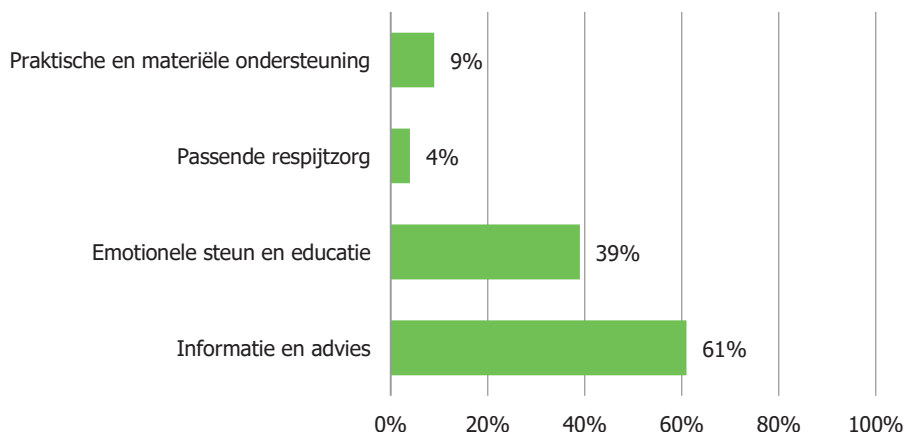
Naar aantal verleende uren mantelzorg:

- Hier zien we dat naarmate respondenten meer uren per week mantelzorg bieden, ze significant vaker in grote of zeer grote mate belasting ervaren van hun mantelzorgtaken. Bij respondenten die minder dan 8 uur mantelzorg verlenen is dat aandeel 7% en dat loopt op naar 59% bij mantelzorgers die 40 uren of meer mantelzorg per week bieden.

3.3 Gebruik diensten

In deze paragraaf beschrijven we het gebruik van de diensten op de gebieden Informatie en advies, Emotionele ondersteuning en educatie, Passende (vrijwillige) respijtzorg en Praktische en materiële ondersteuning. Het resultaat staat in figuur 11.

Figuur 11: respons naar gebruik diensten en producten



Deze figuur maakt het volgende duidelijk:

- De meeste respondenten maken gebruik van producten en diensten op de functie Informatie en advies (61%). Ook op Emotionele ondersteuning en educatie (39%) geven veel respondenten aan gebruik te maken van producten en diensten. Van producten en diensten op de functie Praktische en materiële ondersteuning maakt maar 9% gebruik, de minste respondenten maken echter gebruik van Passende (vrijwillige) respijtzorg (4%). In de nabespreking heeft Mantelzorg & Meer aangegeven veel uren respijtzorg in te zetten. Mogelijke verklaring voor het geringe percentage respondenten dat er gebruik van zegt te maken, is dat respijtzorg vaak wordt ingezet bij zorgvragers met dementie. Het gaat dan vaak om oude mensen, die wellicht minder snel met een digitaal uitgezette vragenlijst worden bereikt c.q. deze lijst minder snel geneigd zijn in te vullen.

Opvallende resultaten

Naar geslacht:

- Vrouwen maken vaker gebruik van alle vormen van ondersteuning. Ze maken significant vaker gebruik van diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (44% tegen 28% van de mannen).

Naar relatie met de zorgvrager:

- Respondenten die een eigen partner of ouder verzorgen, maken vaker gebruik van diensten op het gebied van Informatie en advies (68%) dan respondenten die voor een kind of een ander familielid zorgen (49% en 44%). Respondenten die zorgen voor een eigen ouder, partner of kind maken significant vaker gebruik van diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (44% tegen 24%) dan respondenten die voor een 'overig familielid' of een 'overig persoon' zorgen.

Naar woonsituatie:

- Respondenten die bij hun zorgvrager in huis wonen (6%), maken vaker gebruik van Passende –vrijwillige– respijtzorg, dan respondenten die niet bij hun zorgvrager in huis wonen (2%).

Naar frequentie contact met mantelzorgondersteuning:

- Van de respondenten die maximaal eens per kwartaal contact heeft, maakt 54% gebruik van diensten op het gebied van Informatie en Advies tegen 75% van de respondenten die frequenter contact hebben. De respondenten die eens per maand contact hebben, maken vaker gebruik van diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (52%). Bij Praktische en materiële ondersteuning neemt het gebruik van de diensten toe naarmate respondenten vaker contact hebben. De percentages lopen op van 6% en 22%.

Naar duur contact met mantelzorgondersteuning:

- Respondenten die minder dan zes maanden contact hebben, is het aandeel dat gebruik maakt van diensten op het gebied van Informatie en advies significant lager (38%).

Naar aantal verleende uren mantelzorg per week:

- Respondenten die 40 uur of meer mantelzorg verlenen maken veel vaker gebruik van Passende –vrijwillige- respijtzorg (12%) en Praktische en materiële ondersteuning (14%) dan de overige respondentgroepen.

Aantal jaren verleende mantelzorg:

- Naarmate respondenten langer contact hebben met Mantelzorg & Meer maken ze minder gebruik van diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (35% tegen 50% van de respondenten die korter dan twee jaar mantelzorg verlenen).

Naar ervaren mate van belasting door de mantelzorgtaken:

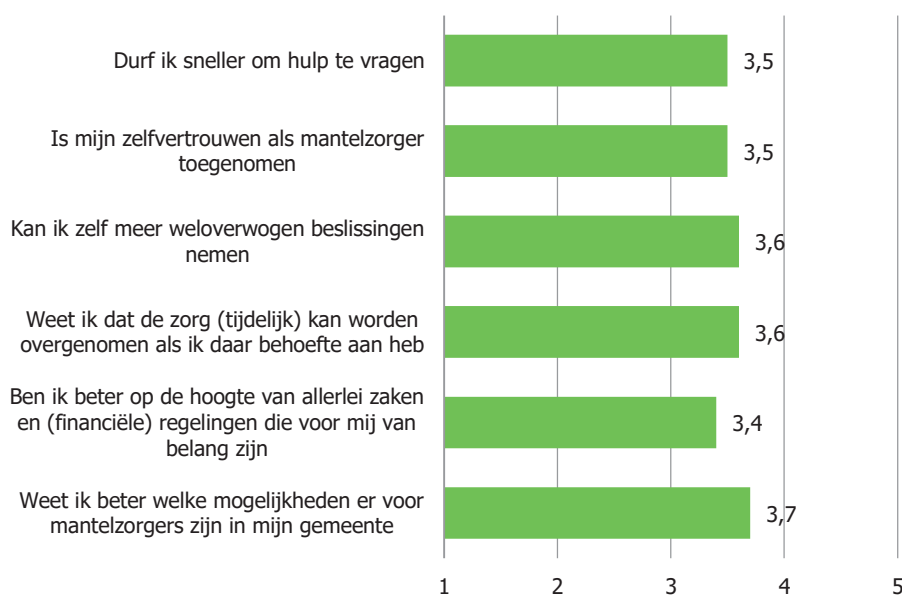
- Hier zien we dat naarmate de ervaren belasting door de mantelzorgtaken groter wordt, het gebruik van de diensten stijgt. Bij Informatie en advies loopt het gebruik op van 54% (respondenten die niet of in zeer kleine mate belasting ervaren) naar 75% (respondenten die in zeer grote mate die belasting ervaren). Bij Emotionele ondersteuning en educatie lopen de percentages op van 30% naar 47%, bij Passende (vrijwillige) respijtzorg van 2% en 13% en bij Praktische en materiële ondersteuning van 4% naar 13%.

3.4 Ervaren opbrengst diensten Informatie en advies

Ruim 61% van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van één van de producten of diensten binnen de functie Informatie en advies. Dit zijn diensten als een website, nieuwsbrief, telefonisch contact voor informatie of advies of een één-op-één adviesgesprek.

In figuur 12 staat de door de respondenten ervaren opbrengst van deze producten en diensten. Ze hebben de stellingen gescoord op een 5-puntsschaal die oploopt van 1 'helemaal mee oneens' tot en met 5 'helemaal mee eens'. Scores van 4 of hoger betekenen dat gemiddeld alle respondenten het met een stelling eens zijn, bij scores tussen 3,5 en 4 geldt dit voor een ruime meerderheid, voor scores tussen 3 en 3,5 voor een kleine meerderheid. Bij scores lager dan 3 geeft gemiddeld een meerderheid aan het niet met een stelling eens te zijn. Alle stellingen zijn voorafgegaan door de zin: Door het contact met Mantelzorg & Meer...

**Figuur 12: ervaren opbrengst producten en diensten
Informatie en advies**



Uit de figuur komt het volgende naar voren:

- Gemiddeld geeft een ruime meerderheid aan door het contact met Mantelzorg & Meer sneller om hulp te durven vragen, meer zelfvertrouwen te hebben als mantelzorger, meer weloverwogen zelf beslissingen te kunnen nemen, beter te weten dat de zorg (tijdelijk) kan worden overgenomen als daar behoefte aan is en beter te weten welke mogelijkheden er voor mantelzorgers zijn in hun gemeente.
- Een kleine meerderheid is beter op de hoogte van allerlei zaken en (financiële) regelingen die voor hen van belang zijn.

Opvallende resultaten

Naar mate van contact met mantelzorgondersteuning:

- De respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben met de mantelzorgondersteuning scoren op alle items significant lager dan de respondenten die ongeveer eens per maand of meerdere keren per maand contact hebben. Op de items 'ben ik beter op de hoogte van allerlei zaken en (financiële) regelingen die voor mij van belang zijn' (3,2), 'kan ik zelf meer weloverwogen beslissingen nemen' (3,3), 'is mijn zelfvertrouwen als mantelzorger toegenomen' (3,2) en 'durf ik sneller om hulp te vragen' (3,4) ervaart gemiddeld een kleine meerderheid een opbrengst van de mantelzorgondersteuning. Bij de respondenten die minimaal eens per maand contact hebben, is dat gemiddeld steeds een ruime meerderheid.

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- Respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen (3,3), scoren significant lager dan de overige respondenten (3,6) op het item 'door de mantelzorgondersteuning durf ik sneller om hulp te vragen'.

Naar ervaren mate van belasting door de mantelzorgtaken:

- De respondenten die in zeer grote mate belasting ervaren scoren significant lager op de items 'weet ik dat de zorg tijdelijk kan worden overgenomen als ik daar behoefte aan heb' (3,1), 'kan ik zelf meer weloverwogen beslissingen nemen' (3,1) en 'is mijn zelfvertrouwen als mantelzorger toegenomen' (3,0).

We hebben de respondenten gevraagd wat ze de belangrijkste opbrengst vinden van de diensten en producten op de functie Informatie en advies. Het resultaat staat in tabel 1.

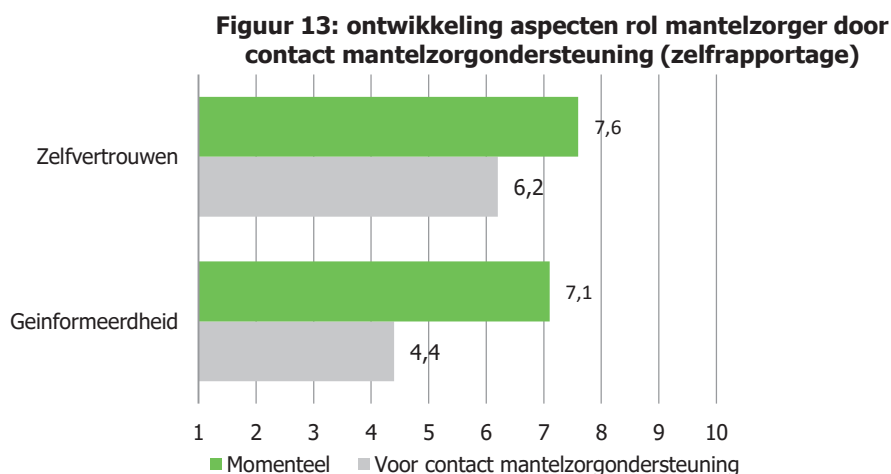
Tabel 1: belangrijkste item producten en diensten Informatie en advies

Positie	Item	Percentage dat het in top-3 plaatst	Score figuur 12
1.	Weet ik beter welke mogelijkheden er voor mantelzorgers zijn in mijn gemeente	26%	3,7
2.	Ben ik beter op de hoogte van allerlei zaken en (financiële) regelingen die voor mij van belang zijn	17%	3,4
3.	Kan ik zelf meer weloverwogen beslissingen nemen	16%	3,6
3.	Weet ik dat de zorg –tijdelijk- kan worden overgenomen als daar behoefte aan is	16%	3,6

Tabel 1 laat het volgende zien:

- Het enige item dat er echt uitspringt is 'door het contact met de mantelzorgondersteuning weet ik beter welke mogelijkheden er voor mantelzorgers zijn in mijn gemeente'. Meer dan een kwart (26%) noemt dit item als belangrijkste gewenste opbrengst van de producten en diensten op de functie Informatie en advies. Het scoort met een 3,7 gemiddeld ook goed; een ruime meerderheid ervaart deze opbrengst ook van het contact.
- De overige items scoren alle tussen de 13% en 17%. Respondenten hechten dus aan alle verschillende items waarde.

De respondenten hebben zelf op een oplopende 10-puntsschaal aangegeven hoe geïnformeerd ze waren over hun rol als mantelzorger voor het contact met de mantelzorgondersteuning en hoe dat momenteel is. Datzelfde deden ze voor hun zelfvertrouwen als mantelzorger. Het resultaat staat in figuur 13.



Deze figuur laat dit zien:

- Vooral op de geïnformeertheid zien we een grote stijging sinds er contact is met de mantelzorgondersteuning. Respondenten waren matig geïnformeerd (4,4) voordat ze contact hadden met de mantelzorgondersteuning. Momenteel schalen ze zichzelf op de waarde 7,1 in, een stijging van 2,7 punt.

- Voor de ondersteuning stonden de respondenten met een gemiddeld zelfvertrouwen in hun rol als mantelzorger. De score van 6,2 laat dat zien. Sinds het contact met de mantelzorgondersteuning is het zelfvertrouwen gegroeid. De respondenten schalen het momenteel gemiddeld in op een 7,6.

Opvallende resultaten

Naar geslacht:

- Vrouwen ervaren zichzelf ten opzichte van de situatie voor het contact met de mantelzorgondersteuning significant meer geïnformeerd (eindniveaus respectievelijk 7,3 tegen 6,8) en hebben meer zelfvertrouwen (7,7 tegen 7,3) dan mannen.

Naar relatie met de zorgvrager:

- Respondenten die een ouder verzorgen ervaren een significant lager startniveau bij de mate van geïnformeerdheid (3,9).

Naar de mate van contact met mantelzorgondersteuning:

- Naarmate respondenten vaker contact hebben met de mantelzorgondersteuning ervaren ze meer groei op het gebied van de geïnformeerdheid. Respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben ervaren een groei van 1,9 punt, respondenten die ongeveer eens per maand contact hebben 3,4 punten en de respondenten die meerdere malen per maand contact hebben ervaren een groei van 3,9 punten.

Naar aantal uren verleende mantelzorg:

- De respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, schatten hun geïnformeerdheid na de mantelzorgondersteuning significant lager in dan respondenten die 8 uur of minder mantelzorg verlenen (6,8 tegen 7,7).

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- De respondenten die al vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, ervaren een veel hoger startniveau qua zelfvertrouwen (6,6) dan de overige groepen.

Naar ervaren mate van belasting door de mantelzorgtaken:

- De respondenten die in zeer grote mate belasting ervaren, voelen zich na het contact met de mantelzorgondersteuning significant minder geïnformeerd (6,3).

3.5 Ervaren opbrengst diensten Emotionele ondersteuning en educatie

Ongeveer 39% van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van één van de producten of diensten binnen de functie Emotionele steun en educatie. Dat zijn diensten als groeps- en themabijeenkomsten, workshops en trainingen en individuele begeleidingsgesprekken gericht op het verlenen van emotionele steun. In figuur 14 staat de door deze respondenten ervaren opbrengst van deze producten en diensten. De respondenten hebben de stellingen gescoord op dezelfde 5-puntsschaal als in paragraaf 3.3. Alle stellingen zijn voorafgegaan door de zin: Door het contact met Mantelzorg & Meer...

Figuur 14: ervaren opbrengst producten en diensten Emotionele steun en educatie



Uit deze figuur blijkt het volgende:

- Gemiddeld vinden alle respondenten dat ze nu weten dat ze hun verhaal kwijt kunnen, als ze ergens mee zitten.
- Voor gemiddeld een ruime meerderheid is de eigen deskundigheid als mantelzorger gegroeid. Ook weet gemiddeld een ruime meerderheid nu beter hoe zelf met eventuele problemen om te gaan en heeft een ruime meerderheid meer ideeën over hoe de zorg in de toekomst zelf te kunnen blijven hanteren.
- Een kleine meerderheid heeft nu meer contacten met anderen en ervaart meer begrip vanuit hun omgeving voor de eigen situatie.

Opvallende resultaten

Naar leeftijd:

- De groep jonger dan 65 (3,2) ervaart minder vaak door de mantelzorgondersteuning op meer begrip vanuit de eigen omgeving te kunnen rekenen dan de groep 65-plus (3,6).

Naar relatie met de zorgvrager:

- De respondenten die voor een kind zorgen ervaren minder vaak dat hun deskundigheid is gegroeid (3,1) en dat ze nu meer ideeën hebben over hoe ze de zorg in de toekomst zelf kunnen hanteren (3,1).

Naar de mate van contact met mantelzorgondersteuning:

- Net als bij de functie Informatie en advies zien we ook bij Emotionele ondersteuning en educatie dat de respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben met de mantelzorgondersteuning op nagenoeg alle items lager scoren dan respondenten die frequenter contact hebben. Significant is het op het item ‘weet ik beter zelf met eventuele problemen om te gaan’ (3,5 tegen 3,9 van de overige respondenten).
- Respondenten die meerdere malen per maand contact hebben, geven veel vaker aan dat ze door de ondersteuning nu beter weten dat ze hun verhaal kwijt kunnen als ze ergens mee zitten (4,6).

Tabel 2: belangrijkste item producten en diensten Emotionele ondersteuning en educatie

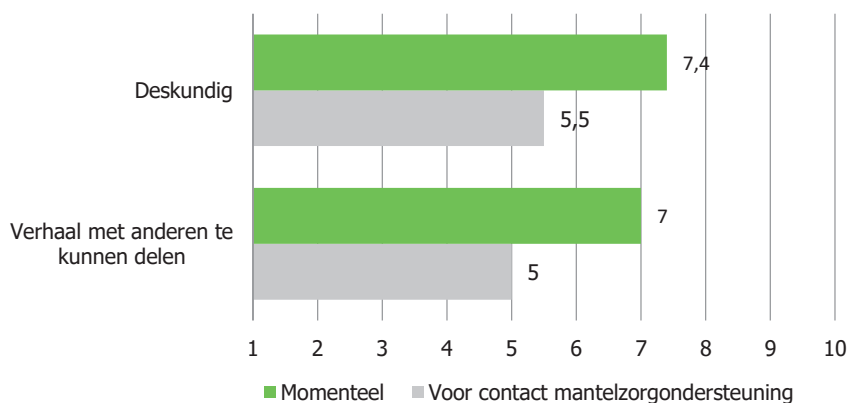
Positie	Item	Percentage dat het in top-3 plaatst	Score figuur 14
1.	Weet ik dat ik mijn verhaal ergens kwijt kan, als ik ergens mee zit	27%	4,0
2.	Is mijn deskundigheid als mantelzorger gegroeid	21%	3,7
3.	Weet ik beter zelf met eventuele problemen om te gaan	19%	3,7

Tabel 2 laat het volgende zien:

- Het item dat het beste scoort in figuur 14, ‘door het contact met de mantelzorgondersteuning weet ik dat ik mijn verhaal ergens kwijt kan, als ik ergens mee zit’, wordt ook door de meeste respondenten (27%) genoemd als belangrijkste opbrengst.
- Ook de twee items die de top-3 completeren, scoren boven de 3,5 gemiddeld, wat betekent dat respondenten de items niet alleen belangrijk vinden, maar dat ook gemiddeld een ruime meerderheid aangeeft de opbrengsten te ervaren door de ondersteuning.

De respondenten hebben zelf op een oplopende 10-puntsschaal de ontwikkeling geschetst in hun deskundigheid en vaardigheid en mogelijkheden om hun verhaal met anderen te kunnen delen. Dat deden ze door een score toe te kennen aan deze aspecten op twee tijdstippen: voor het contact met de mantelzorgondersteuning en nu. Het resultaat staat in figuur 15.

Figuur 15: ontwikkeling aspecten rol mantelzorger door mantelzorgondersteuning (zelfrapportage)



Deze figuur laat het volgende zien:

- Op beide aspecten heeft het contact met de mantelzorgondersteuning een aanzienlijke invloed gehad. De zelf toegekende score voor 'het eigen verhaal met anderen te kunnen delen' steeg van 5,0 naar 7,0, die voor de eigen deskundigheid van 5,5 naar 7,4. Van respectievelijk een onvoldoende en een krappe voldoende naar twee ruime voldoende.

Opvallende resultaten

Naar relatie met de zorgvrager:

- De mantelzorgers die voor een ouder zorgen (5,0) schatten hun deskundigheid voor het contact met de mantelzorgondersteuning lager in dan de overige groepen.

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- De respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg ervaren een significant hoger deskundigheidsniveau (5,9) dan de overige mantelzorgers.

3.6 Ervaren opbrengst diensten Passende (vrijwillige) respijtzorg

Ruim 4% van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van Passende (vrijwillige) respijtzorg. Daarbij gaat het vooral om vervangende zorg door een vrijwilliger. Het lage percentage heeft niet te maken met een gering aanbod van respijtzorg, maar waarschijnlijk met het feit dat het vooral aangeboden wordt aan zorgvragers met dementie. Oude mensen, die met een digitaal onderzoek wellicht minder bereikt worden. In figuur 16 staat de door de respondenten ervaren opbrengst van deze producten en diensten.

**Figuur 16: ervaren opbrengst diensten en producten
Passende -vrijwillige- respijtzorg**



Figuur 16 laat het volgende zien:

- Gemiddeld heeft een ruime meerderheid door de respijtzorg leren accepteren dat ze er in de zorg niet altijd alleen voor hoeven te staan.
- Een kleine meerderheid kan nu de zorg voor de zorgvrager beter combineren met het eigen leven, heeft meer tijd voor zichzelf, weet nu beter hoe de balans te bewaken tussen zorgtaken en het eigen leven en ervaart als mantelzorger minder vaak overbelasting.

Opvallende resultaten

Naar woonsituatie:

- De respondenten die bij de zorgvrager in huis wonen (3,4), hebben significant minder vaak dan mantelzorgers die niet bij hun zorgvrager wonen (4,8) het idee dat ze door het contact met de mantelzorgondersteuning hebben leren accepteren dat ze er in de zorg niet altijd alleen voor staan.

Tabel 3: belangrijkste item producten en diensten Passende respijtzorg

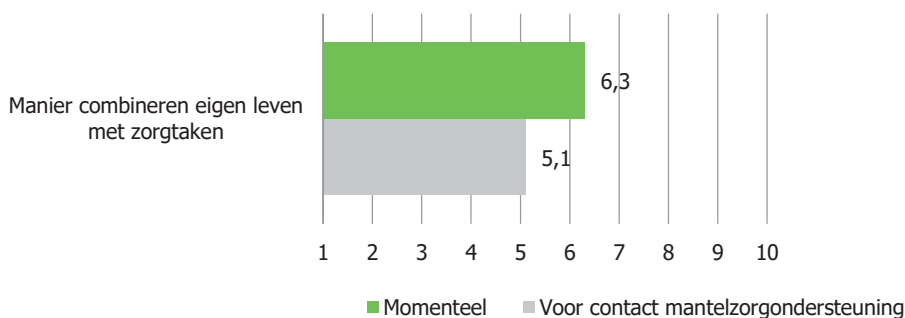
Positie	Item	Percentage dat het in top-3 plaatst	Score figuur 16
1.	Heb ik leren accepteren dat ik er in de zorg niet altijd alleen voor sta	47%	3,7
2.	Ervaar ik minder vaak overbelasting	20%	3,3
2.	Heb ik meer tijd voor mezelf	20%	3,4

Tabel 3 laat het volgende zien:

- Het item dat in deze set het beste scoort, wordt door verreweg de meeste respondenten (47%) als belangrijkste genoemd. Het betekent dat respijtzorg niet alleen in praktische zin helpt, maar ook mentaal. Door de inzet van respijtzorg leer je letterlijk accepteren dat je er in de zorg niet alleen voor hoeft te staan.

De respondenten hebben zelf op een oplopende 10-puntsschaal de ontwikkeling geschetst in de manier waarop ze hun zorgtaken weten te combineren met hun eigen leven. Dat deden ze door een score toe te kennen aan dit aspect op twee tijdstippen: voor het contact met de mantelzorgondersteuning en nu. Het resultaat staat in figuur 17.

Figuur 17: ontwikkeling aspect rol mantelzorg door mantelzorgondersteuning (zelfrapportage)



Figuur 17 laat dit zien:

- Ook hier zien we dat de respondenten vooruitgang ervaren na het contact met de mantelzorgondersteuning. Ze weten door de inzet van respijtzorg hun eigen leven beter te combineren met de zorgtaken. Ze rapporteren zelf gemiddeld een stijging van 1,2 punt op een 10-puntsschaal. De score gaat van een 5,1 naar een 6,3.

3.7 Ervaren opbrengst diensten Praktische en materiële ondersteuning

Ongeveer 14% van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van Praktische of materiële ondersteuning. Dat kan gaan om de inzet van een Mantelzorgmakelaar, maar ook om 'warme' toeleiding voor regelzaken richting andere organisaties. In figuur 18 staat de door de respondenten ervaren opbrengst van deze producten en diensten.

Figuur 18: ervaren opbrengst producten en diensten Praktische en materiële ondersteuning



Deze figuur maakt het volgende duidelijk:

- Gemiddeld geven alle respondenten aan zich nu meer gesteund te voelen bij het uitvoeren van de eigen zorgtaken en nu te weten waar ze terecht kunnen als ze tegen een praktisch probleem in de zorgtaken aanlopen.
- Gemiddeld geeft een ruime meerderheid van de respondenten aan nu beter hun zorgtaken te kunnen uitvoeren, zoveel als mogelijk gewoon met hun zorgvrager te kunnen blijven meedoen, gemakkelijker zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en door het contact met de mantelzorgondersteuning het gevoel te hebben er niet alleen voor te staan.

Opvallende resultaten

Naar woonsituatie

- De respondenten die bij hun zorgvrager in huis wonen scoren significant hoger dan de respondenten die niet bij hun zorgvrager wonen op de items 'kunnen mijn zorgvrager en ik zoveel als mogelijk gewoon blijven meedoen' (4,0 tegen 3,6) 'kunnen we gemakkelijker zelfstandig thuis blijven wonen' (4,0 tegen 3,3).

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- De respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen (3,1) scoren significant lager dan andere respondentengroepen op het item 'kan ik mijn zorgtaken beter uitvoeren' (3,6 tegen 4,1).

Tabel 4: belangrijkste item producten en diensten Praktische en materiële ondersteuning

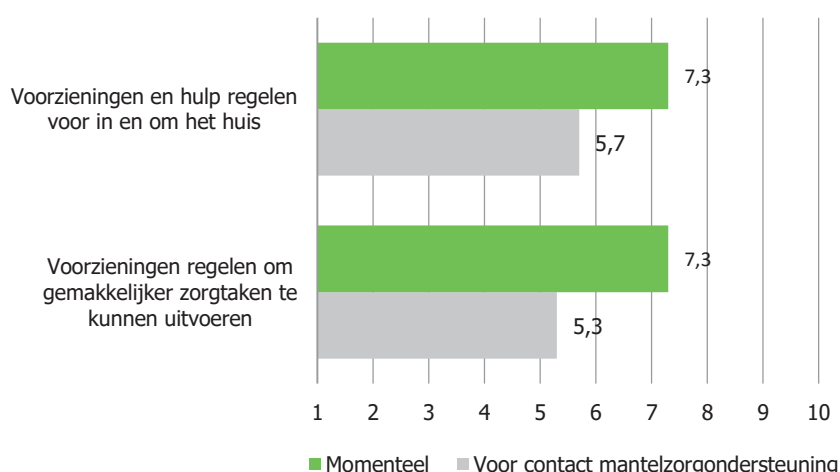
Positie	Item	Percentage dat het in top-3 plaatst	Score figuur 18
1.	Weet ik waar ik terecht kan als ik tegen een praktisch probleem in mijn zorgtaken aanloop	42%	4,0
2.	Heb ik het gevoel er niet alleen voor te staan	22%	3,9
3.	Kunnen we gemakkelijker zelfstandig thuis blijven wonen	17%	3,6

Tabel 4 laat het volgende zien:

- De meeste respondenten vinden de belangrijkste opbrengst dat ze nu beter weten waar ze met een praktisch probleem in de zorgtaken terecht kunnen. Het is ook het item dat het beste scoort: gemiddeld ervaren nagenoeg alle respondenten deze opbrengst ook van de ondersteuning. Bijna een kwart (22%) geeft aan het belangrijk te vinden het gevoel te krijgen er niet alleen voor te staan, 17% vindt het belangrijk door de ondersteuning gemakkelijker zelfstandig thuis te kunnen wonen. Het zijn de items die de top-3 van belangrijkste items completeren. Ook hier ervaart een ruime meerderheid deze opbrengsten ook daadwerkelijk van de mantelzorgondersteuning.

De respondenten hebben zelf op een oplopende 10-puntsschaal aangegeven welke opbrengst ze van de mantelzorgondersteuning ervaren in het kunnen regelen van voorzieningen: voor in en om huis en om de zorgtaken gemakkelijker te kunnen uitvoeren. Dat deden ze door een score toe te kennen aan deze aspecten op twee tijdstippen: voor het contact met de mantelzorgondersteuning en nu. Het resultaat staat in figuur 19.

Figuur 19: ontwikkeling aspecten rol mantelzorg door mantelzorgondersteuning (zelfrapportage)



Deze figuur maakt dit duidelijk:

- Ook hier zien we dat de inschaling stijgt van een krappe voldoende en een kleine onvoldoende naar een ruime voldoende na het contact met de mantelzorgondersteuning. Bij het regelen van voorzieningen voor in en om huis is de

stijging 1,6 punt, bij het regelen van voorzieningen om de zorgtaken gemakkelijker te kunnen uitvoeren zelfs 2 punten.

3.8 Ervaren opbrengst van en waardering voor mantelzorgondersteuning

Alle respondenten hebben nog een set afsluitende stellingen voorgelegd gekregen. Deze stellingen hebben betrekking op de opbrengst die ze in z'n totaliteit ervaren van de geboden mantelzorgondersteuning. Het resultaat staat in figuur 20.

Figuur 20: ervaren opbrengst mantelzorgondersteuning



Figuur 20 laat dit zien:

- Gemiddeld ervaart een ruime meerderheid dat ze door de mantelzorgondersteuning beter weten welke mogelijkheden er zijn voor mantelzorgers, de mantelzorgondersteuning echt gericht is op het belang van de mantelzorger en dat er adequaat wordt doorverwezen als dat nodig is. Ook voelt gemiddeld een ruime meerderheid zich extra gesteund in de mantelzorgtaken, voldoet voor gemiddeld een

ruime meerderheid de mantelzorgondersteuning aan de verwachtingen en zou een ruime meerderheid de ondersteuning aanbevelen aan andere mantelzorgers.

- Een kleine meerderheid geeft gemiddeld aan dat de mantelzorgondersteuning aansluit bij hun wensen en behoeften, dat ze door de mantelzorgondersteuning steviger in de schoenen staan en beter in staat zijn ook het eigen leven te blijven leiden.

Opvallende resultaten

Naar geslacht:

- In het hele onderzoek scoren mannelijke respondenten door de bank genomen al wat lager dan de vrouwelijke, maar hier worden de scoreverschillen significant. En wel bij de items 'door de mantelzorgondersteuning sta ik steviger in mijn schoenen' (3,1 tegen 3,4) en 'door de mantelzorgondersteuning ben ik beter in staat ook mijn eigen leven te blijven leiden' (2,9 tegen 3,2).

Naar relatie met de zorgvrager:

- Respondenten die voor een eigen kind zorgen geven significant minder vaak aan door de ondersteuning te weten welke mogelijkheden er voor ze zijn als mantelzorgers (3,1).

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- De respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, scoren significant lager dan de respondenten die korter mantelzorg verlenen op de items 'door de mantelzorgondersteuning voel ik me extra gesteund in het uitvoeren van mijn zorgtaken' (3,3), 'door de mantelzorgondersteuning sta ik steviger in mijn schoenen' (3,2), 'door de mantelzorgondersteuning ben ik beter in staat ook mijn eigen leven te blijven leiden' (3,0) en 'de mantelzorgondersteuning sluit aan bij mijn wensen en behoeften' (3,2).

Naar mate van contact met de mantelzorgondersteuning:

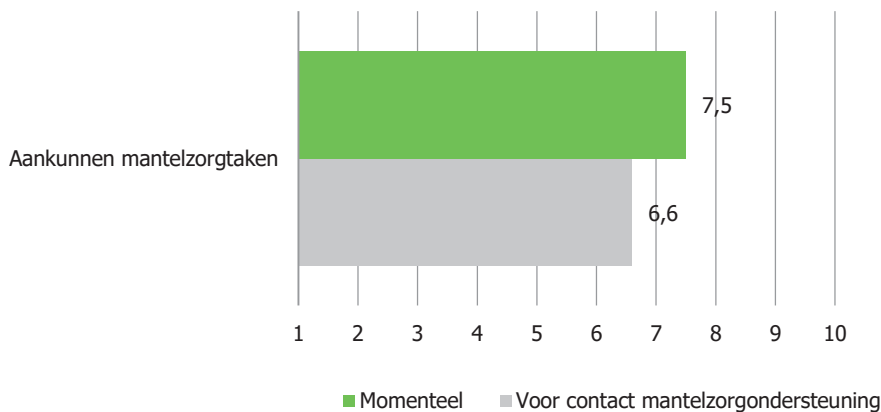
- De respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben met de mantelzorgondersteuning scoren op alle negen items significant lager dan de mantelzorgers die frequenter contact hebben. Op het item 'door de mantelzorgondersteuning ben ik beter in staat ook mijn eigen leven te blijven leiden' komt de score met een 2,9 onder de neutrale waarde van 3 gemiddeld uit. Het voldoet bij deze groep gemiddeld voor een kleine meerderheid aan de verwachtingen (3,3) en voor een kleine meerderheid sluit het aan bij de eigen wensen en behoeften (3,1). 'ik zou de mantelzorgondersteuning aanbevelen aan andere mantelzorgers' (3,7) na, komen alle items uit op gemiddelde scores tussen 3,0 en 3,5, wat betekent dat steeds maar gemiddeld een kleine meerderheid van deze groep de genoemde opbrengsten van de mantelzorgondersteuning ervaart.

Naar ervaren mate van belasting door de mantelzorgtaken:

- Respondenten die in zeer grote mate belasting ervaren scoren significant lager op alle items. Daarbij scoren nagenoeg alle items ook beneden de neutrale waarde van 3. Wel geeft een ruime meerderheid aan het aanbod te zullen aanbevelen aan anderen. Dat betekent dat een ruime meerderheid heil ziet in de ondersteuning, maar dat deze voor henzelf, gezien de scores, niet toereikend lijkt.

De respondenten hebben uiteindelijk zelf op een oplopende 10-puntsschaal de overall ontwikkeling geschetst in het aankunnen van mantelzorgtaken, voordat ze contact kregen bij de mantelzorgondersteuning en sinds dat contact er is. Het resultaat staat in figuur 21.

Figuur 21: ontwikkeling rol mantelzorgger door contact mantelzorgondersteuning (zelfrapportage)



Hier zien we het volgende:

- De stijging is 0,9 punt. Voordat er contact was gaven de respondenten zichzelf gemiddeld een 6,6, momenteel is dat een 7,5. De vraag of de mantelzorgondersteuning daarmee effectief is, laat zich wellicht moeilijk beantwoorden, maar wel is duidelijk dat mantelzorgers over de gehele linie vinden dat ze hun zorgtaken beter aankunnen sinds ze contact hebben met Mantelzorg & Meer.

Opvallende resultaten

Naar aantal jaren verleende mantelzorg:

- De respondenten die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, schatten hun startsituatie significant hoger in dan de overige respondentgroepen. Ze ervaren ook minder groei na het contact met de mantelzorgondersteuning in het aankunnen van hun mantelzorgtaken dan respondenten die korter dan twee jaar mantelzorg verlenen (0,5 punt tegen 1,6).

Naar mate van contact met de mantelzorgondersteuning:

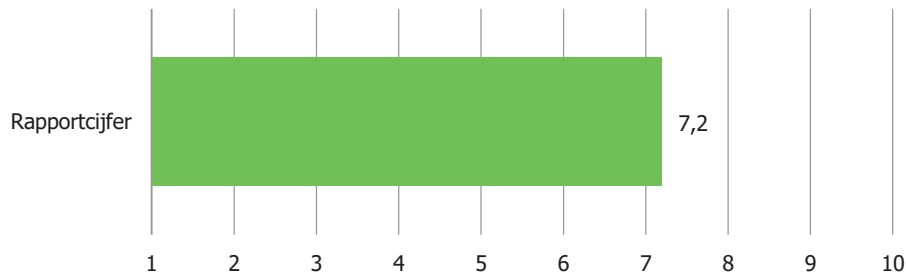
- De respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben met de mantelzorgondersteuning (0,6 punt) ervaren na het contact minder groei in het aankunnen van hun mantelzorgtaken dan respondenten die meerdere keren per maand contact hebben (1,6 punt).

Naar mate van ervaren belasting:

- Hier zien we dat de respondenten die in zeer grote of grote mate (7,0) overbelasting ervaren significant minder vaak het idee hebben dat ze door het contact de zorgtaken beter aankunnen dan de respondenten die niet of in zeer kleine mate belasting ervaren (8,1).

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd naar de totaalwaardering voor de geboden mantelzorgondersteuning. Figuur 22 toont het resultaat.

Figuur 22: totaalwaardering mantelzorgondersteuning



De figuur laat dit zien:

- De maximaal 577 respondenten geven de mantelzorgondersteuning die ze wordt geboden het gemiddelde rapportcijfer 7,2.

Opvallende resultaten

Naar geslacht:

- In het hele onderzoek scoren mannelijke respondenten door de bank genomen al wat lager dan de vrouwelijke en dat zien we ook in het rapportcijfer terug. Vrouwen scoren met een 7,4 significant hoger dan mannen (6,9).

Naar mate van contact met de mantelzorgondersteuning:

- Hier zien we het rapportcijfer oplopen met het stijgen van de contactfrequentie. Respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben, scoren een 7,0 gemiddeld tegen een 7,6 van de overige groepen.

Naar ervaren mate van belasting:

- Hier wordt met het oplopen van de ervaren mate van belasting, de gemiddelde totaalwaardering lager. Respondenten die geen of in zeer kleine mate belasting ervaren scoren een 8,1 gemiddeld en dat loopt af naar een 6,5 van respondenten die in zeer grote mate belasting ervaren van hun mantelzorgtaken.

Open vragen

Tot slot hebben we de respondenten nog twee open vragen gesteld: wat zou er behouden moeten worden aan de ondersteuning en wat zou er kunnen verbeteren? Onderstaand de vaakst genoemde antwoorden.

Wat behouden?

- De aandacht en het luisterend oor voor de mantelzorger en zorgvrager, voelbare betrokkenheid.
- Het bieden van mogelijkheden om met anderen te kunnen praten en ervaringen te delen, bijvoorbeeld in gespreksgroepen.
- Informatieve functie, aanspreekpunt zijn: weten wat er kan, hoe het zit en wat er mogelijk is. Als er vragen zijn, kun je er terecht.
- Aanbod aan praktische ondersteuning, bijvoorbeeld via de Mantelzorg Makelaar.
- De insteek van de ondersteuning: die geeft het idee dat je er niet alleen voor hoeft te staan. En laat dat ook zien. Je mag iemand vragen je te helpen, er zijn mensen die je ergens op mag aanspreken.

Wat verbeteren?

- Aanbod in praktische zin: meer bekendheid geven aan de mogelijkheid om ook afspraken te kunnen maken buiten kantooruren.
- Snelheid waarmee zaken worden geregeld, met name met betrekking tot het inzetten van een geschikte vrijwilliger.
- Duidelijker beeld schetsen van wat mogelijk is, beter inzicht bieden in het aanbod aan ondersteuning.
- Actieve individuele belangstelling tonen, persoonlijk en écht contact maken.
- Nazorg: zelf als ondersteuningsorganisatie proactief de vinger aan de pols blijven houden na verleende ondersteuning.

4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk werken we naar de beantwoording van de onderzoeksvragen toe. Dat doen we via paragraaf 4.1, waarin we eerst de belangrijkste resultaten samenvatten en conclusies trekken. In paragraaf 4.2 zetten we op basis van de resultaten uiteen wat de ervaren opbrengst van mantelzorgondersteuning is en welke aanbevelingen we organisaties en gemeenten kunnen meegeven.

4.1 Samenvatting en conclusies

Responsgroep

1. Responsgroepen voldoen aan de ISO-kwaliteitsnormen

De totale responsgroep voldoet, net als die per deelnemende organisatie, aan de ISO-kwaliteitsnormen voor kwantitatief onderzoek.

2. Vrouwen oververtegenwoordigd in responsgroep

Uit recent landelijk onderzoek van het SCP (Informeel hulp: wie doet er wat?, december 2015) bleek dat 40% van de mantelzorgers man is en 60% vrouw. In ons onderzoek onder ruim 2.400 mantelzorgers (577 respondenten) die klant zijn van Mantelzorg & Meer blijkt de verhouding 69% vrouw, 31% man te zijn. Er zijn twee mogelijke verklaringen: vrouwelijke mantelzorgers maken vaker gebruik van ondersteuning of vrouwelijke respondenten hebben de vragenlijst vaker ingevuld. Voor de eerste verklaring pleit in ieder geval een aantal resultaten uit dit onderzoek: vrouwen maken vaker gebruik van de verschillende diensten en producten, onderscheiden naar de vier functies uit het Mezzo Model Informele Zorg, zijn meer tevreden over de ondersteuning en ervaren er vaker opbrengsten van dan mannelijke respondenten. In de diepte-interviews in het grote Mezzo-onderzoek meldden meerdere geïnterviewde experts ook dat het ondersteuningsaanbod onvoldoende genderproof is; het is meer op vrouwen dan mannen geijkt, doordat het zorgdomein door vrouwen wordt gedomineerd.

3. Jongeren niet vertegenwoordigd in de responsgroep

Van de in totaal 577 respondenten is er geen één jonger dan 25 jaar. Dat betekent dat er of weinig jongeren in de digitale adressenbestanden van Mantelzorg & Meer zitten of dat jongeren en masse de vragenlijst niet hebben ingevuld. De diepte-interviews en de nabespreking van de resultaten in het grote onderzoek ondersteunen de eerste verklaring. Mantelzorg & Meer gaat in opdracht van de gemeenten Amstelland en Haarlemmermeer in het project 'Jong en Zorgend' op zoek naar de jonge mantelzorger en zijn of haar ondersteuningsbehoefte.

4. Respondenten zorgen vooral voor directe naasten

In totaal geeft 87% van de respondenten aan te zorgen voor een partner (45%), een ouder (28%) of een kind (14%). Zeven procent zorgt voor een overig familielid, 6% voor een 'overig persoon'.

5. Bijna de helft van de respondenten verricht geen betaalde of onbetaalde arbeid

Ruim 44% geeft aan geen betaalde of onbetaalde arbeid te verrichten. Zo'n 14% verricht alleen onbetaalde arbeid, 24% werkt parttime betaald, 18% fulltime.

6. Veel respondenten die ondersteund worden, verlenen al lang mantelzorg

Bijna twee derde (63%) van de responsgroep zorgt al vijf jaar of langer voor zijn of haar zorgvrager. Slechts 8% verleent minder dan twee jaar mantelzorg.

Ondersteuning

7. Weinig respondenten hebben frequent contact met ondersteuning

In totaal geeft 66% van de respondenten aan maximaal eens per kwartaal contact te hebben met de ondersteuning. Voor 28% is dat ongeveer eens per maand, voor 6% meerdere keren per maand.

8. Meeste respondenten al langer contact met Mantelzorg & Meer

Ongeveer 62% heeft al twee jaar of langer contact met Mantelzorg & Meer. Voor 13% geldt dat ze pas kort contact hebben, namelijk minder dan zes maanden.

9. Naarmate respondenten langer contact hebben, neemt contactfrequentie af

In het onderzoek blijkt dat het hebben van een vorm van contact met de ondersteuningsorganisatie direct en altijd wat oplevert voor respondenten. Het zwaartepunt van het contact ligt in de eerste jaar. Van de respondenten die minder dan een jaar contact hebben met Mantelzorg & meer geeft 12% aan meerdere keren per maand contact te hebben. Dat aandeel is nog 5% voor respondenten die minstens een jaar contact hebben met Mantelzorg & Meer.

10. Contactfrequentie belangrijke factor in verklaring ervaren opbrengst ondersteuning

Respondenten die minimaal eens per maand contact hebben met Mantelzorg & Meer ervaren significant vaker opbrengsten van de ondersteuning dan respondenten die dat maximaal eens per kwartaal hebben.

Belasting

11. Meeste respondenten ervaren maximaal in gemiddeld mate belasting van hun zorgtaken

Ongeveer 10% ervaart geen belasting, 20% in kleine mate en 37% in gemiddelde mate. De groep die in grote (25%) of zeer grote mate (8%) belasting ervaart beslaat dus een derde van de responsgroep.

12. Respondenten die bij hun zorgvrager thuis wonen of veel uren mantelzorg verlenen, ervaren vaker in (zeer) grote mate belasting van hun mantelzorgtaken

Vooral bij het aantal verleende uren mantelzorg is het verschil groot. Het aandeel respondenten dat zich in grote of zeer grote mate belast voelt door de taken loopt op met het oplopen van het aantal verleende uren mantelzorg. Onder de groep die minder dan 8 uur levert is dat aandeel slechts 7% men dat loopt op naar 59% van de respondenten die 40 uur of meer mantelzorg per week leveren.

13. De ervaren mate van belasting belangrijke factor in verklaring ervaren opbrengst

Naast de mate van contact met de ondersteuningsorganisatie, zijn het niet het aantal jaren of uren per week verleende zorg of de zorg voor een directe naaste, die het verschil in ervaren opbrengst van de mantelzorgondersteuning verklaren, maar de ervaren mate van belasting die de mantelzorgtaken opleveren. In de diepte-interviews in het grote Mezzo-onderzoek kwam dit resultaat in bijna alle gesprekken aan de orde. Mantelzorg is zorgen voor elkaar, dat hoort bij het leven en daar verander je weinig aan. Mantelzorg verlenen levert daarnaast veel op. Om belasting te voorkomen zou ondersteuning ook aangevlogen kunnen worden vanuit dat

perspectief: waar krijg je energie van, van welke momenten of situaties werd je gelukkig? Of: wat doe je in de zorg graag? Dan staat het positieve centraal in het voorkomen van overbelasting. Het betekent ook dat ondersteuners vooral klussen en taken die energie kosten, zouden kunnen overnemen. Dat zijn vaak praktische en regelzaken.

Gebruik diensten

14. Weinig respondenten maken gebruik van Passende (vrijwillige) respijtzorg

Het overgrote deel van de respondenten (61%) maakt gebruik van diensten en producten op het gebied van Informatie en advies. Daarnaast maakt ook een redelijk deel gebruik van diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (39%). Voor Praktische en materiële ondersteuning daalt dit aandeel naar 9%, terwijl slechts 4% gebruik maakt van Passende (vrijwillige) respijtzorg. Dit kan te maken hebben met het digitaal uitzetten van het onderzoek. Respijtzorg wordt vooral aangeboden aan zorgvragers met dementie, oude mensen die wellicht minder bereikt worden via een digitaal aangeboden vragenlijst. Neemt niet weg dat we ook in dit onderzoek zien dat een derde van de respondenten in grote of zeer grote mate belasting ervaart door de mantelzorgtaken. Het is geen gewaagde voorspelling dat er ook in deze groep zwaar belaste respondenten wellicht mantelzorgers zijn die baat zouden hebben bij respijtzorg. Een andere conclusie ondersteunt dit punt verder, namelijk dat respondenten die gebruik maken van respijtzorg de mate waarin ze het eigen leven kunnen combineren met de zorgtaken voor de inzet van respijtzorg een 5,1 geven en na de inzet een 6,3.

15. Vrouwen en respondenten die zich in grote of zeer grote mate belast voelen door hun mantelzorgtaken, maken significant vaker gebruik van diensten

Vrouwen maken significant vaker dan mannen gebruik van diensten op alle gebieden, significant is het verschil bij Emotionele ondersteuning en educatie. Voor vrouwen zagen we in conclusie 2 dat een aantal resultaten erop wijst dat ze vaker dan mannen gebruik maken van het aanbod aan ondersteuning. In de diepte-interviews in het grote Mezzo-onderzoek werd uitgebreid ingegaan op het genderspecifieke karakter van het zorgdomein en de invloed daarvan op de aangeboden ondersteuningsinterventies. Bij de ervaren mate van belasting zien we dat naarmate de ervaren belasting groter is, het aandeel respondenten dat gebruik maakt van de diensten op alle vier functies toeneemt.

16. Respondenten die voor een directe naaste zorgen, maken vaker gebruik van Informatie en advies en Emotionele ondersteuning en educatie

Bij mantelzorgsituaties waarbij gezorgd wordt voor een directe naaste loopt er parallel aan de verleende mantelzorg vaak een rouwproces mee. Dan kan Emotionele ondersteuning en (lotgenoten)contact met anderen verlichting bieden.

17. Respondenten die minder dan 40 uur mantelzorg per week bieden, maken minder vaak gebruik van Passende (vrijwillige) respijtzorg

Bij respijtzorg zien we de scheiding pas tussen minder dan 40 uren per week en 40 of meer uren per week. Van de groep 40 uren of meer is maakt 12% er gebruik van, tegen 4% gemiddeld. Ze maken ook veel vaker gebruik van diensten op het gebied van Praktische en materiële ondersteuning (14% tegen 9% gemiddeld).

Ervaren opbrengst Informatie en advies

18. Diensten helpen vooral bij inzicht krijgen in mogelijkheden, het meer weloverwogen zelf nemen van beslissingen en het vergroten van het zelfvertrouwen

Gemiddeld ervaart een ruime meerderheid van de respondenten die gebruikmaken van deze diensten deze opbrengsten. In de open opmerkingen hebben respondenten het hier ook over. Ze vinden het belangrijk dat de mantelzorgondersteuning fungeert als aanspreekpunt, waarbij ze vragen kunnen stellen en te weten kunnen komen wat er kan en wat er is.

19. Kleine meerderheid respondenten ervaart opbrengst in het meer inzicht krijgen in regelzaken en (financiële) regelingen

Dit aspect krijgt een gemiddelde score van 3,4 op de 5-puntsschaal, wat betekent dat gemiddeld een kleine meerderheid de opbrengst ervaart.

20. Naarmate frequentie van het contact met de ondersteuning toeneemt, ervaren meer respondenten opbrengsten

Dit zien we door het hele onderzoek. Naarmate respondenten frequenter contact hebben met de ondersteuning, ervaren ze vaker opbrengsten. Niet vreemd: als je vaker contact zoekt, doe je dat waarschijnlijk omdat je iets zoekt of wenst of omdat je het contact op zichzelf al als ondersteunend ervaart.

21. Naarmate de ervaren belasting toeneemt, neemt de ervaren opbrengst af

Het is een resultaat dat we ook zien bij diensten op de andere drie functies: naarmate respondenten hun mantelzorgtaken in grotere mate als belastend ervaren, ervaren ze minder vaak een opbrengst van de geboden ondersteuning. Dat kan zijn omdat er een zekere mate van fatalisme in de zorg optreedt, maar ook omdat de diensten niet (meer) aansluiten op de mantelzorgsituatie of de noden van de respondent, bijvoorbeeld omdat er 'meer' nodig is.

22. Diensten dragen in grote mate bij aan geïnformeerdheid van respondenten

We hebben de respondenten gevraagd (op een oplopende 10-puntsschaal) hoeveel zelfvertrouwen ze als mantelzorger hadden voor het contact met de ondersteuningsorganisatie en hoe dat nu is. Hetzelfde vroegen we voor de mate van geïnformeerdheid. Bij het zelfvertrouwen steeg het gemiddelde cijfer van een 6,2 voor het contact naar een 7,6 nu en bij de mate van geïnformeerdheid zelfs van 4,4 naar 7,1 nu. De mate van geïnformeerdheid raakt ook aan wat respondenten de belangrijkste opbrengst van de diensten en producten op de functie Informatie en advies vinden: het beter op de hoogte raken van mogelijkheden voor mantelzorgers in de eigen gemeente (26% van de respondenten noemt dit als belangrijkste opbrengst).

Diensten Emotionele ondersteuning en educatie

23. Gemiddeld weten alle respondenten door de diensten dat ze hun verhaal ergens kwijt kunnen

Dat item krijgt gemiddeld een 4 als score, de score die staat voor 'mee eens'. Het is ook de opbrengst die de meeste respondenten noemen als de belangrijkste voor de diensten op het gebied van Emotionele ondersteuning en educatie (27% noemt het als belangrijkste opbrengst). In de open opmerkingen benadrukken veel respondenten dat het fijn is met anderen te kunnen praten en ervaringen te kunnen delen.

24. De groep 65-min ervaart minder vaak dat de ondersteuning leidt tot meer begrip voor hun situatie uit de eigen omgeving

Een kleine meerderheid (score 3,3) ervaart dat de diensten op de functie Emotionele ondersteuning en educatie ook helpen bij het krijgen van meer begrip voor hun situatie vanuit de eigen omgeving. Bij de groep jonger dan 65 jaar is deze score met een 3,2 significant lager dan bij de groep 65-plus (3,6).

25. Naarmate de contactfrequentie met de ondersteuning toeneemt, ervaren meer respondenten opbrengsten

Net als bij Informatie en advies zien we dat respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben significant minder vaak de opbrengsten ervaren dan de overige respondenten.

26. Diensten dragen bij aan ontwikkeling respondenten van zowel de eigen deskundigheid als het kunnen delen van het eigen verhaal

We hebben de respondenten gevraagd (10-puntsschaal oplopend van niet tot en met in zeer grote mate) in welke mate ze zichzelf deskundig vonden als mantelzorger voor het contact met de ondersteuningsorganisatie en hoe dat nu is. Hetzelfde vroegen we voor de mate waarin ze hun verhaal kunnen delen. Bij de deskundigheid steeg het gemiddelde cijfer van een 5,5 voor het contact naar 7,4 nu en bij de mate waarin ze hun verhaal kunnen delen van 5,0 naar 7,0 nu. Dat laatste resultaat laat ook zien dat respondenten voordat ze contact kregen met de ondersteuning hun verhaal niet goed konden delen met anderen.

Diensten Passende (vrijwillige) respijtzorg

27. Respijtzorg levert mentale winst op: acceptatie dat je er in de zorg niet alleen voor hoeft te staan

Gemiddeld ervaart een ruime meerderheid dit als opbrengst van de respijtzorg. Daarnaast scoort dit aspect ook verreweg het beste als belangrijkste opbrengst voor respijtzorg: 47% van de respondenten noemt het. Daarnaast komt het in veel open opmerkingen van respondenten aan bod: de ondersteuning heeft een belangrijke functie in het versterken van het idee dat je er in de zorg niet alleen hoeft voor te staan. Dat je er anderen bij *mag* betrekken, dat je mensen in je omgeving dingen *mag* vragen.

28. Kleine meerderheid ervaart de overige beoogde opbrengsten van respijtzorg

Een kleine meerderheid geeft aan door de respijtzorg meer tijd voor zichzelf te hebben, minder vaak overbelasting te ervaren en de zorg voor het eigen leven beter te kunnen combineren met zorgtaken. In de diepte-interviews in het grote Mezzo-onderzoek is het hier vaak over gegaan. Een aantal zaken staat een groter effect van respijtzorg in de weg. Zoals het feit dat mantelzorgers worden ingeboekt om, in afwezigheid van hun zorgvrager, huishoudelijke taken te verrichten en de verstoring van het systeem door de respijtzorg: mantelzorgers moeten er voor van huis en dienen daar soms veel voor te regelen.

29. Respondenten ontwikkelen zich door de respijtzorg in het kunnen combineren van het eigen leven en de mantelzorgtaken

Respondenten geven zichzelf een 5,1 voor de mate waarin ze het eigen leven wisten te combineren met de zorgtaken voordat ze van respijtzorg gebruik maakten. Na de inzet van respijtzorg is dit gemiddelde cijfer een 6,3.

Diensten Praktische en materiële ondersteuning

30. Gemiddeld weten alle respondenten door de diensten dat ze ergens terecht kunnen als ze tegen een praktisch probleem in de zorg aanlopen

Dit aspect scoort gemiddeld een 4,0 en daarmee het beste in deze set. Daarnaast noemt 42% van de respondenten het als belangrijkste opbrengst van de ondersteuning. Het is daarmee de meest gewenste opbrengst. In de open opmerkingen komt dit punt ook vaak aan bod. Respondenten vinden het prettig dat de mantelzorgondersteuning praktische zaken regelt, al is niet iedereen even tevreden over de snelheid waarmee een en ander zijn beslag krijgt.

31. Alle aspecten in dit cluster scoren gemiddeld minimaal een 3,6

Dat betekent dat per opbrengst gemiddeld een ruime meerderheid de opbrengst ervaart. Voor hen geldt dat ze door de Praktische en materiële ondersteuning het gevoel hebben er niet alleen voor te staan, zich meer gesteund voelen in hun taken, gemakkelijker zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, weten waar ze terecht kunnen bij een praktisch probleem in de zorg, zoveel als mogelijk gewoon kunnen blijven meedoen en hun zorgtaken beter kunnen uitvoeren. Met een gemiddelde score van 3,8 over alle opbrengsten is het daarmee de functie die overall de hoogste gemiddelde scores laat zien.

32. Ondersteuning maakt respondenten vaardiger in het regelen van voorzieningen die de zorg gemakkelijker maken

Voordat respondenten gebruik maakten van diensten op de functie Praktische en materiële ondersteuning gaven ze zichzelf een 5,7 als gemiddeld cijfer voor het regelen van voorzieningen in en om huis en een 5,3 voor het regelen van voorzieningen om de zorg gemakkelijker te maken. Door de ondersteuning stijgen deze cijfers beide naar een 7,3 gemiddeld.

Mantelzorgondersteuning algemeen

33. Door ondersteuning kunnen respondenten hun mantelzorgtaken beter aan

Voor de geboden ondersteuning hadden respondenten al redelijk het gevoel dat ze hun zorgtaken aankonden, getuige de gemiddelde score van 6,6 die ze daaraan toekennen. Sinds ze ondersteuning hebben gekregen, schalen ze de mate waarin ze hun zorgtaken aankunnen in op een 7,5. Als mantelzorgondersteuning effectief is wanneer mantelzorgers door de ondersteuning hun zorgtaken beter aan kunnen, dan ervaren de 577 respondenten in dit onderzoek een effect van de ondersteuning. Dat deden ze ook al op de zeven onderscheiden aspecten waarop we ze per functie lieten scoren. In het grote Mezzo-onderzoek gaven de veertien geïnterviewde experts dan ook aan dat mantelzorgondersteuning als voorziening zichzelf altijd terug verdient. Wel zien we ook hier weer significante verschillen. De respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben met de ondersteuning (0,6 punt) ervaren minder groei, terwijl respondenten die in grote of zeer grote mate overbelasting ervaren, noteren significant lagere eindniveaus dan respondenten die deze belasting maar in kleine of gemiddelde mate ervaren.

34. Geboden ondersteuning voldoet gemiddeld voor ruime meerderheid aan de verwachtingen

Een belangrijk resultaat. Tevredenheid over een interventie is de ervaring ervan minus de verwachting vooraf. Als de ervaring niet aan de verwachting voldoet, leidt dat tot ontevredenheid. Hier blijkt dus dat de ervaring niet voor iedereen optimaal aansluit bij de verwachting. Respondenten die al vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, respondenten die maximaal eens per kwartaal contact hebben en respondenten die in grote of zeer grote mate belasting ervaren van hun mantelzorgtaken scoren significant lager. Dat kan aan het aanbod liggen. Wellicht is er voor mantelzorgers die al langdurig mantelzorg verlenen, weinig meer te 'halen', zijn ze 'uitgeleerd'. Het kan ook aan de verwachting liggen, die te hooggespannen is.

35. Het aanbod sluit in redelijke mate aan bij de wensen en behoeften

Als het gaat om passende ondersteuning, dan lijkt er nog wel wat te winnen. Dit item scoort een 3,3 gemiddeld, wat betekent dat gemiddeld een kleine meerderheid van de respondenten het aanbod vindt aansluiten bij de eigen wensen en behoeften. De mantelzorgers die vijf jaar of langer mantelzorg verlenen, maximaal eens per kwartaal contact hebben en zichzelf in grote of zeer grote mate belast voelen door hun mantelzorgtaken, scoren hier weer significant lager. Dat bevestigt het beeld dat er voor hen iets meer of iets anders nodig is.

36. Ruime meerderheid vindt mantelzorgondersteuning, indien nodig, adequaat doorverwijzen en echt gericht op de mantelzorger

Beide items scoren gemiddeld een 3,5 of hoger, wat betekent dat gemiddeld een ruime meerderheid de doorverwijzing, indien nodig, adequaat vindt en de ondersteuning echt gericht vindt op de mantelzorger.

37. Totaalwaardering voor ondersteuning 7,2

De 577 respondenten kennen de ondersteuning een totaalwaardering toe van 7,2. Daarin zien we terug wat we in het gehele onderzoek al zagen: Mantelzorg & Meer scoort steeds wat hoger dan het gemiddelde in het grote Mezzo-onderzoek onder acht organisaties (7,1). Hier zien we opnieuw dat mannen (6,9) significant lager scoren en dat naarmate respondenten vaker contact hebben, de totaalwaardering stijgt. Dat laatste geldt omgekeerd voor de ervaren mate van belasting: naarmate deze stijgt, daalt de totaalwaardering, tot een 6,5 gemiddeld van respondenten die in zeer grote mate belasting ervaren van hun mantelzorgtaken.

4.2 Antwoord op de onderzoeksvragen

We zijn het onderzoek gestart met de volgende drie onderzoeksvragen:

- Hoe effectief is mantelzorgondersteuning?
- Welke aanbevelingen kunnen we gemeenten en mantelzorgondersteuners doen?

In deze paragraaf proberen we, op basis van de resultaten, de antwoorden te formuleren.

4.2.1 Hoe effectief is mantelzorgondersteuning?

We startten dit rapport met een aantal kanttekeningen bij deze onderzoeksvraag. Meer dan dat we een effect hebben kunnen aantonen, hebben we kunnen laten zien wat de ondersteuning de mantelzorgers die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft opgeleverd. Eerste opmerking daarbij is dat 'de' mantelzorger niet bestaat. Ondersteuning is altijd maatwerk. Iedere mantelzorger bevindt zich in een unieke situatie en stroomt ook op een andere plek bij de ondersteuning in. De ondersteuning levert iedere mantelzorger dan ook iets anders op: zowel in opbrengsten als in de mate waarin deze worden ervaren.

Sec genomen kunnen we voor de groep van 577 respondenten zeggen dat ze over de gehele linie opbrengsten ervaren van en baat hebben bij de geboden mantelzorgondersteuning. Op de vier functies uit het Mezzo Model Informele Zorg (Informatie en advies, Emotionele ondersteuning en educatie, Passende (vrijwillige) respijtzorg en Praktische en materiële ondersteuning) hebben ze zich op 23 onderscheiden aspecten op een 5-puntsschaal uitgesproken over de eventuele opbrengst. Op alle aspecten is de gemiddelde score hoger dan de neutrale waarde 3. Gemiddeld wordt er dus over de gehele linie opbrengst ervaren van de ondersteuning op de diverse functies.

De respondenten hebben per functie benoemd welk aspect ze het belangrijkste vinden. Voor Informatie en advies is dat het beter weten welke mogelijkheden er voor mantelzorgers zijn in de eigen gemeente, voor Emotionele ondersteuning en educatie de wetenschap dat mantelzorgers hun verhaal ergens kwijt kunnen als ze ergens mee zitten, voor Passende (vrijwillige) respijtzorg het leren accepteren dat mantelzorgers er in de zorg niet alleen voor hoeven te staan en voor

Praktische en materiële ondersteuning het beter weten waar mantelzorgers terecht kunnen als ze tegen een praktisch probleem in de zorgtaken aanlopen. Deze aspecten krijgen vaak de hoogste scores. Met andere woorden: op het aspect dat per ondersteuningsfunctie als het belangrijkste wordt beschouwd, ervaren de respondenten het vaakst ook daadwerkelijk een opbrengst van het aanbod. De ondersteuning biedt daarmee wat respondenten er (vooral) van wensen.

Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd om op zeven vaardigheden die voor een mantelzorger van belang zijn (geïnformeerde, deskundigheid, zelfvertrouwen, mate waarin ze hun verhaal kunnen delen, mate waarin ze het eigen leven kunnen combineren met zorgtaken, kunnen regelen van voorzieningen in en om huis en van voorzieningen die het zorgen gemakkelijker maken) aan te geven welk rapportcijfer ze zichzelf gaven voordat ze contact hadden met de mantelzorgondersteuning en welk cijfer ze zich nu geven. Op alle vaardigheden noteren de mantelzorgers na het contact een (fors) hoger cijfer. We hebben ze ook gevraagd een overall oordeel te vellen: hoe goed kon je de zorgtaken aan voordat je ondersteuning kreeg en hoe goed nu? De mantelzorgers gaven het hanteren van de zorgtaken voor de ondersteuning een 6,6 gemiddeld, erna een 7,5. De ondersteuning helpt mantelzorgers dus echt in het kunnen hanteren van de zorgtaken.

Is de mantelzorgondersteuning effectief voor alle mantelzorgers? Alle onderscheiden groepen mantelzorgers ervaren vooruitgang op de acht vaardigheden die ze voor en na de ondersteuning een score hebben toegekend. Wel is duidelijk dat sommige groepen mantelzorgers aangeven meer baat te hebben bij de ondersteuning, dan andere. Het onderzoek laat zien dat vrouwen, respondenten die frequent contact hebben met de ondersteuning en maar in kleine of gemiddelde mate belasting van hun zorgtaken ervaren, het vaakst een opbrengst van de ondersteuning op de verschillende functies ervaren en de grootste groei op de acht vaardigheden rapporteren. Mantelzorgondersteuning sorteert dus zeker effect, en wel voor alle groepen mantelzorgers, alleen niet voor iedere onderscheiden groep in dezelfde mate.

4.2.2 Welke aanbevelingen kunnen we Mantelzorg & Meer doen?

Ga staan voor maatwerk

Iedere mantelzorger heeft zijn eigen wensen en noden. Verreweg de meeste mantelzorgers vinden zonder professionele ondersteuning hun weg. Voor mantelzorgers die wel ondersteuning nodig hebben, moet deze er ook zijn. Omdat de middelen niet eindig zijn, vergt dat als basiscompetenties kostenbewustzijn en creativiteit: om het netwerk van mantelzorgers in te schakelen en de vraag achter de vraag creatief te verkennen. Het vergt een scherp oog voor mantelzorgers die specifieke ondersteuning nodig hebben. In dit onderzoek zien we dat de ondersteuning niet voor alle mantelzorgers aan de verwachtingen voldoet of voldoende aansluit bij wensen en behoeften. Dat is daarmee een extra aandachtspunt: als mantelzorgers er al lang over doen ondersteuning te zoeken en vragen, wil je ze als ondersteuner niet teleurstellen. Nog meer maatwerk en aansluiten bij behoeften en wensen is het devies.

Zet in op innovatie

Ook in dit onderzoek blijkt dat het huidige ondersteuningsaanbod vooral ondersteunend is voor vrouwen, mantelzorgers die frequent contact hebben met de ondersteuning en voor mantelzorgers die de mantelzorgtaken niet of in kleine of gemiddelde mate belastend vinden. Dat betekent dat andere groepen mantelzorgers wat 'anders' nodig hebben. Maak werk van innovatie, van een aanbod dat meer aansluit op de noden van deze groepen mantelzorgers. Start op kleine schaal, bekijk of iets werkt en beslis op basis daarvan om de nieuwe interventie breder aan te

bieden. De gemeente kan hier initiator toe zijn, door Mantelzorg & Meer een opdracht te verstrekken, maar Mantelzorg & Meer kan hier op basis van het onderzoek ook zelf het voortouw in nemen.

Zoek naar passende vormen van respijtzorg

Van deze groep respondenten geeft ruim 33% aan zichzelf in grote of zeer grote mate belast te voelen. Slechts 4% maakt maar gebruik van Passende vrijwillige respijtzorg. Punt is dat mantelzorgers die er wél gebruik van maken, vooruitgang ervaren in het kunnen combineren van het eigen leven en de zorgtaken. Het lijkt voor de hand te liggen dat er meer respondenten baat kunnen hebben bij respijtzorg. Landelijk zijn er daarom ook initiatieven om respijtzorg wat actiever naar (zwaar belaste) mantelzorgers te brengen. Dat pad kan Mantelzorg & Meer ook verkennen.

Wees een stevige, zichtbare partij

De ondersteuning van mantelzorgers is in veel opzichten een cruciale opgave. Voor de mantelzorgers zelf, voor hun zorgvragers, voor zorgprofessionals die handvatten wensen om de hulpverlening ook op de mantelzorger te kunnen richten en voor de gemeente, om de zorgkosten beheersbaar te houden. Het is een grote opgave voor ondersteuningsorganisaties om voor al deze belanghebbenden van waarde te kunnen zijn. Belanghebbenden moeten van het bestaan, de kennis en het aanbod afweten.

Verbreed de dienstverlening en bied ondersteuning en kennis dichtbij aan

Veel organisaties zijn de eigen dienstverlening al aan het innoveren en verbreden. Ze bieden minder individuele begeleiding en meer (doel)groepsgericht aanbod. Ze zoeken, door het bieden van maatwerk, nieuwe manieren om groepen die minder baat hebben bij het huidige ondersteuningsaanbod, te *verlichten*. Ze zetten meer in op het breed delen van de eigen expertise met andere professionele en vrijwilligersorganisaties. Die verbreding zien we terug in nieuwe namen (Expertisecentrum, Knooppunt Mantelzorg en ZorgBuurtSuper) en in andere manieren om kennis en ondersteuning aan te bieden: dichtbij mantelzorgers. Dat sluit aan bij de noodzaak om de groep mantelzorgers die wel ondersteuning wenst, maar niet in beeld is, te *vinden*. Dat kan door kennis over te dragen aan organisaties, professionals en vrijwilligers die zich 'gewoon', in het dagelijks leven, dichtbij mantelzorgers begeven. En door zelf, soms op onorthodoxe wijze, mantelzorgers op te zoeken. Omdat mantelzorgers zelf niet gemakkelijk hulp of ondersteuning zoeken, kan Mantelzorg & Meer in het *vinden* echt het verschil maken.

Koppel de resultaten terug

Koppel de resultaten terug naar klanten, vrijwilligers, medewerkers en partners en informeer hen te zijner tijd over de vervolgstappen. Het laat zien dat Mantelzorg & Meer aandacht aan de resultaten besteedt, wat motiveert om medewerking te verlenen aan het vervolgtraject en eventuele volgende onderzoeken.

Zoek de publiciteit

Zoek met de resultaten van dit onderzoek de publiciteit. Zeker in deze tijd waarin het sociale domein zo opgeschud wordt en iedere organisatie zijn plek op het nieuwe speelveld zoekt, is het goed om stakeholders te laten weten dat deze door Mantelzorg & Meer welzijn geboden ondersteuning redelijk tot goed gewaardeerd wordt en vooral ook bijdraagt aan de beoogde doelen. Dat mantelzorgers over de gehele linie aangeven baat te hebben bij de geboden diensten en activiteiten. En dat het hen helpt bij het beter aankunnen van hun zorgtaken. Dat zijn

resultaten waarbij Mantelzorg & Meer de bescheidenheid die zo hoort bij deze sector, best even overboord mag zetten.

Bekijk het totale onderzoeksrapport 'Hoe effectief is mantelzorgondersteuning'

Het totale onderzoeksrapport biedt de getotaliseerde resultaten van de interviews met de veertien inhoudelijke experts. Ze benoemen succes- en faalfactoren voor effectieve mantelzorgondersteuning. De conclusies zijn niet één-op-één van toepassing op het onderzoek van Mantelzorg & Meer, maar bieden wellicht wel aanknopingspunten of inspiratie.



Mantelzorg & Meer

Laan van de Helende Meesters 431

1186 DK Amstelveen

T (020) 333 53 53

info@mantelzorgenmeer.nl

www.mantelzorgenmeer.nl

© 2015