

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 17 maart 2026

Beleid en Uitvoering - Team
Samenleving

17 2026_B&W_00239 Informatienota Mantelzorg - informeren

Samenstelling:

Aanwezig:

Erik de Groot, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; Dennis Eikenaar, waarnemend gemeentesecretaris; Jelmer Trox, directiesecretaris

Samenvatting

Vanuit Sociaal Werk De Kop zijn er diverse ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Dat aanbod wordt de komende jaren verder versterkt. Daarbij gebruiken we de bevindingen uit een extern onderzoek dat is gedaan. Op basis daarvan zijn er in de afgelopen periode al acties opgezet en uitgevoerd. In 2026 ontwikkelen we een meerjarenplan, waaraan een uitvoeringsagenda wordt gekoppeld. De samenwerking met lokale partners en de informatievoorziening aan inwoners blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.

Informatienota

Inleiding

In 2024 heeft ZorgfocuZ de opdracht gekregen een onderzoek uit voeren om de mantelzorgondersteuning en respijtzorg in kaart te brengen. Aanleiding voor het onderzoek was het opstellen van een actieplan voor mantelzorgers, zoals ook toegezegd aan de gemeenteraad, op basis van de doelstelling uit het coalitieakkoord om de druk op mantelzorgers te verminderen. Centraal staat het versterken van het ondersteuningsaanbod, dat aansluit bij de behoefte van de mantelzorgers en goed vindbaar en herkenbaar is. Daarbij beseffen we dat mantelzorg om maatwerk vraagt.

Het onderzoek richtte zich op twee hoofdvragen:

- Hoe goed weten mantelzorgers de (in)formele ondersteuningsmogelijkheden te vinden?
- In hoeverre sluit het ondersteuningsaanbod voor mantelzorg en het (producten)aanbod van respijtzorg in onze gemeente aan bij de huidige en toekomstige behoeften van mantelzorgers?

Voorafgaand aan het onderzoek is geïnventariseerd welke acties we als gemeente en Sociaal Werk De Kop op dit thema uitvoeren. Vervolgens is zowel schriftelijk als digitaal een vragenlijstonderzoek uitgezet onder de 1.210 bij de gemeente ingeschreven mantelzorgers. Daarvan hebben 316 mantelzorgers de vragenlijst ingevuld. Daarnaast zijn er met 13 mantelzorgers spiegelgesprekken gehouden. Deze informatie is aangevuld met interviews met medewerkers van de gemeente en Sociaal Werk De Kop.

Het uitgevoerde onderzoek heeft meerdere inzichten opgeleverd. Op basis van die bevindingen zijn in de afgelopen periode acties opgezet en uitgevoerd.

Kernboodschap

Bevindingen

Sociaal Werk De Kop biedt diverse ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. De gebieden waarop mantelzorgers ondersteuning kunnen krijgen, staan in onderstaande tabel.

Diverse activiteiten	Autisme	Dementheek	Dementie	Gehandicaptenkaart en -parkeerplaats
Jonge mantelzorgers	Koffieochtenden	Langer thuis blijven wonen	Lotgenotencontact	Maaltijdvoorziening
Zorgouders	Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)	Opvoeden en opgroeien	Respijtzorg (vervangende zorg)	Sociale kaart
Verpleeg- en hulpmiddelen	Vervoer	Werk en mantelzorg + mantelzorgwaardering	Zorg delen	Zorg & Boodschappen

Uit het onderzoek blijkt dat mantelzorgers:

- in wisselende mate op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod. De mantelzorgwaardering en Sociaal Werk De Kop (als informatiepunt) zijn het meest bekend en worden positief ervaren. Het overige aanbod is beperkt bekend, waardoor het gebruik van ondersteuning ook beperkt blijft.
- vaak pas informatie ontvangen wanneer de nood zich voordoet of als zij zelf actief moeten zoeken. Dit wordt als belastend ervaren. Er is daarom behoefte aan een betere en toegankelijke informatievoorziening.
- drempels ervaren om hulp te vragen, onder andere door gevoelens van schaamte, het gevoel 'in de overlevingsstand' te zitten, niet weten waar te beginnen en stress rondom procedures.
- behoefte hebben aan een persoonlijke benadering en aan meer duidelijkheid over wat er mogelijk is en waar zij terecht kunnen.

Het onderzoek laat zien dat de behoeften en ervaringen van mantelzorgers sterk uiteenlopen. Waar sommige mantelzorgers weinig behoefte hebben aan ondersteuning, raakt een andere groep overbelast en heeft zij moeite om passende ondersteuning te vinden of te regelen. Dit onderstreept het belang van maatwerk binnen de mantelzorgondersteuning.

Acties

Op basis van de bovengenoemde bevindingen, zijn in de afgelopen periode de volgende acties opgezet en uitgevoerd:

- *Informatie mantelzorgondersteuning op één plek*
Om mantelzorgers beter te ondersteunen in de informatievoorziening, zodat zij de (in)formele ondersteuningsmogelijkheden beter weten te vinden, is er een samenwerking aangegaan met Valtes. Valtes heeft een app ontwikkeld waarin alle relevante informatie binnen de gemeente op één toegankelijk en digitaal punt beschikbaar is. Deze app is gratis voor alle inwoners. De app is gelanceerd en breed onder de aandacht van de doelgroep gebracht tijdens de dag van de Mantelzorg.
- *Overleg MantelzorgNL en Sociaal Werk De Kop*
In 2025 heeft overleg plaatsgevonden met MantelzorgNL en Sociaal Werk De Kop. Tijdens dit

overleg kwam naar voren dat er in de uitvoering veel gebeurt, maar dat deze inzet ook beleidsmatig geborgd moet worden. Op basis hiervan is voor meer een integrale aanpak gekozen en daarvoor in 2026 een meerjarenplan te ontwikkelen, waaraan een uitvoeringsagenda wordt gekoppeld.

Consequenties voor de gemeente

Om het ondersteuningsaanbod goed onder de aandacht van inwoners te brengen, blijft samenwerking en afstemming met lokale partners essentieel.

Communicatie

In 2026 gaan we gedurende het jaar actief communiceren over de ondersteuningsmogelijkheden van de Valtes app om deze blijvend onder de aandacht van zowel mantelzorgers als netwerkprofessionals te brengen. Het ondersteuningsaanbod maken we daarnaast ook via de gemeentelijke website toegankelijk.

Vervolg

- Er wordt in 2026 een meerjarenplan voor mantelzorg opgesteld met daarbij een uitvoeringsagenda.
- Er wordt op dit moment regionaal een onderzoek uitgevoerd naar logeerszorg. Hier zijn alle gemeenten bij betrokken. Wanneer de resultaten bekend zijn, worden deze opgenomen in het meerjarenplan.
- We zetten in op doorontwikkeling van de informatievoorziening richting inwoners, waaronder het structureel aanleveren, actualiseren en borgen van gemeentelijke informatie in de Valtes app.

Besluit

In te stemmen met de informatienota Mantelzorg.

Bijlagen

1. Rapportage_Onderzoek mantelzorgondersteuning_Gemeente Steenwijkerland.pdf

RAPPORTAGE

Onderzoek mantelzorgondersteuning en respijtzorg

Gemeente Steenwijkerland





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Onderzoeksvragen	3
1.3 Onderzoeksmethoden	4
1.3.1 Inventarisatie	4
1.3.2 Vragenlijstonderzoek	5
1.3.3 Spiegelgesprekken	5
2 Inventarisatie	6
2.1 Mantelzorg in de gemeente Steenwijkerland	6
2.1.1 Het mantelzorgbeleid	6
2.1.2 Mantelzorgers in Steenwijkerland	6
2.1.3 Het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers	7
3 Resultaten	2
3.1 Achtergrond	2
3.1.1 Leeftijd en werk	2
3.1.2 Mantelzorgverlening en -vergoeding	2
3.1.3 Aard van de mantelzorg	3
3.1 Bekendheid met het ondersteuningsaanbod	3
3.1.1 Bekendheid met de ondersteuningsmogelijkheden	3
3.1.2 Informatievoorziening over de ondersteuningsmogelijkheden	4
3.2 Gebruik van het ondersteuningsaanbod	2
3.2.1 Gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden	2
3.2.2 Vragen om hulp en verkrijgen van mantelzorgondersteuning	2
3.2.3 Redenen voor non-gebruik	2
3.3 Ervaring met het ondersteuningsaanbod	3
3.3.1 Beoordeling van de ondersteuningsmogelijkheden	3
3.3.2 Invloed van de ondersteuning op de gezondheid	4
3.3.3 Behoeften met m.b.t. het ondersteuningsaanbod	4
4 Conclusies en aanbevelingen	6





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding

Mantelzorger zijn is voor veel mensen een waardevolle én noodzakelijke bezigheid. Zowel in de zorg voor ouderen als voor mensen met een levenslange ondersteuningsbehoefte, zijn mantelzorgers van onschatbare waarde. De vraag naar mantelzorg zal de komende jaren alleen maar toenemen. Zo verwacht het kabinet dat in 2040 elke Nederlander voor een naaste zal zorgen. De Nederlandse bevolking wordt gemiddeld steeds ouder. Ouderen wonen langer, zelfstandig thuis, waardoor mantelzorg nog belangrijker wordt. Het aantal beschikbare mantelzorgers per zorgvrager daalt de komende jaren drastisch. Ook de structurele personeelskrapte in de zorg leidt tot extra belasting voor mantelzorgers. Maatschappelijk wordt de druk op mantelzorg en daarmee mantelzorgers dus steeds hoger.

Om te zorgen dat overbelasting zo veel als mogelijk wordt voorkomen, is preventie, ondersteuning en respijt extra hard nodig. Diverse partijen spelen hierin een rol, zoals gemeenten, zorgaanbieders, maatschappelijke organisaties, vrijwilligers en werkgevers. Vanuit de Wmo hebben gemeenten de verantwoordelijkheid om mantelzorgers te waarderen en ondersteunen. In de gemeente Steenwijkerland is ondersteuning van mantelzorgers onder meer beschikbaar via het sociaal werk, het mantelzorgsteunpunt en via individuele ondersteuning vanuit de maatwerkvoorzieningen Wmo.

Uit recent onderzoek¹ blijkt dat een groot deel van de mantelzorgers wel behoefte heeft aan ondersteuning, maar hiervan geen gebruik maakt. Om te waarborgen dat de komende jaren het aanbod aan ondersteuning niet alleen optimaal aansluit bij de behoeften van mantelzorgers, maar ook bekend is bij hen, heeft de gemeente aan ZorgfocuZ gevraagd om te onderzoeken:

1. in hoeverre het ondersteuningsaanbod voor mantelzorg en het (producten)aanbod van respijtzorg in de gemeente Steenwijkerland, aansluit bij de huidige en toekomstige behoeften van mantelzorgers.
2. hoe goed mantelzorgers de (in)formele ondersteuningsmogelijkheden weten te vinden.

1.2 Onderzoeksvragen

Hoofdvraag

Wat is het huidige ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers in de gemeente Steenwijkerland, en in hoeverre is dit aanbod passend bij de wensen en behoeften van mantelzorgers?

Deelvragen per thema

Thema 1: Context

- + Wat zijn de huidige ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers (incl. respijtzorg) in de gemeente Steenwijkerland?

¹ Ecorys. (juni 2023), Onderzoek naar de effectiviteit van mantelzorgondersteuning. College van burgemeester en wethouders - 17 maart 2026 - 2026_B&W_00239

Thema 2: Kennis

- + In hoeverre zijn mantelzorgers bekend met de ondersteuningsmogelijkheden?

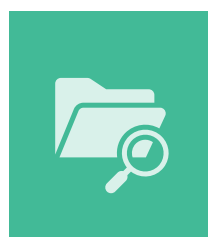
Thema 3: Houding

- + Wat zijn overwegingen voor mantelzorgers om geen gebruik te maken van de ondersteuningsmogelijkheden?
- + Aan welke ondersteuningsmogelijkheden hebben mantelzorgers behoefte, nu en in de toekomst?
- + Welke zorgen en/of drempels ervaren mantelzorgers voor de toekomst?

Thema 4: Gedrag

- + Hoeveel mantelzorgers maken gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden?

1.3 Onderzoeksmethoden



Inventarisatie

- + Documentstudie en interview met een beleidsmedewerker van de gemeente Steenwijkerland, teamcoach van Sociaal Werk De Kop, de coördinator van het mantelzorgnetwerk en de teamcoördinator van de consultants Wmo



Vragenlijstonderzoek

- + Digitale verzending onder mantelzorgers uit het bestaande netwerk en onder inwonerspanel



Spiegelgesprekken

- + Twee gesprekken met in totaal 13 mantelzorgers ter kwalitatieve verdieping

1.3.1 Inventarisatie

Om contextuele informatie over mantelzorg in de gemeente Steenwijkerland inzichtelijk te maken, is een beknopte documentstudie uitgevoerd waarin het aanbod aan ondersteuningsmogelijkheden in kaart is gebracht. Daarnaast is een verdiepend interview gevoerd met een aantal kernfiguren om verdere toelichting te geven. Bij dit gesprek waren de volgende personen aanwezig:

- + Beleidsmedewerker van de gemeente Steenwijkerland
- + Teamcoach van Sociaal Werk De Kop
- + Coördinator van het mantelzorgnetwerk
- + Teamcoördinator van de consultants Wmo



1.3.2 Vragenlijstonderzoek

In afstemming met de gemeente Steenwijkerland is een vragenlijst opgesteld op basis van het model 'kennis-houding-gedrag'. Dit model gaat ervan uit dat de kennis van een doelgroep bepaald of er een positieve dan wel negatieve houding wordt ingenomen, hetgeen vervolgens weer van invloed is op het gedrag van de doelgroep (bijvoorbeeld het al dan niet gebruik maken van het ondersteuningsaanbod). In de vragenlijst zijn open en gesloten vragen opgenomen ten aanzien van achtergrondkenmerken van de invuller, de bekendheid met het ondersteuningsaanbod, het gebruik van het ondersteuningsaanbod en de ervaringen en eventuele verbeter suggesties. De vragenlijst is zowel schriftelijk als digitaal verspreid onder ingeschreven mantelzorgers. In totaal hebben 1208 mantelzorgers een vragenlijst ontvangen, waarvan 316 de vragenlijst volledig hebben ingevuld (26%).

Inwonerspanel

Een aangepaste versie van de vragenlijst is verspreid onder een inwonerspanel in de gemeente Steenwijkerland. Op deze manier is beoogd om niet enkel informatie op te halen bij mantelzorgers die reeds in beeld zijn, maar ook juist bij mantelzorgers waarvan de gemeente en ketenpartners nog geen weet hebben. Deze vragenlijst is opgesteld door ZorgfocuZ, maar gedeeld door een extern bureau dat ook de resultaten gerapporteerd heeft. Omdat de resultaten niet één-op-één te vergelijken zijn met de uitkomsten van voorliggend onderzoek, is ervoor gekozen om deze enkel een plek te geven in de afzonderlijk op te leveren rapportage. In de definitieve analyse zullen deze inzichten wel ter aanvulling en duiding in overweging worden genomen.

1.3.3 Spiegelgesprekken

Aan het einde van de vragenlijst onder ingeschreven mantelzorgers, konden respondenten contactgegevens achterlaten om benaderd te worden voor een verdiepend 'spiegelgesprek'. Bij deze spiegelgesprekken is mantelzorgprofessionals als het ware 'een spiegel' voorgehouden. Zij waren als stille toehoorders aanwezig bij twee focusgroepen waarin mantelzorgers werden gevraagd naar hun kennis van en ervaringen met het ondersteuningsaanbod. Zo konden mantelzorgers hun ervaringen delen en konden de professionals deze ervaringen direct ophalen. De spiegelgesprekken vonden plaats onder leiding van een gespreksleider van ZorgfocuZ.



2 | Inventarisatie

2.1 Mantelzorg in de gemeente Steenwijkerland

2.1.1 Het mantelzorgbeleid

De gemeente geeft aan dat er in Steenwijkerland geen expliciet mantelzorgbeleid is opgesteld. Wel is er sprake van 'leidende principes' over het ondersteuningsaanbod. Zo wordt het concept positieve gezondheid (zie 3.3.2) als leidend beschouwd bij de inzet van gespreksmethoden, gaat de voorkeur uit naar lichte ondersteuning indien mogelijk (maar zwaardere indien nodig) en is het uitgangspunt 'goed is goed genoeg'. De beleidsafdeling ziet op het moment geen noodzaak voor een toegewijd beleidsstuk dat gericht is op mantelzorg. Procesafspraken zijn wel vastgelegd over het uitkeren van de jaarlijkse mantelzorgwaardering en andere afspraken zijn opgenomen als onderdeel van het beleid voor Wmo.

2.1.2 Mantelzorgers in Steenwijkerland

Er is in de gemeente Steenwijkerland een mantelzorgnetwerk waar ca. 100 organisaties bij zijn aangesloten. Daarnaast zijn er ca. 1210 mantelzorgers ingeschreven in de gemeente. Mantelzorgers worden eenmaal per jaar aangeschreven met informatie over de mantelzorgwaardering, de Dag van de Mantelzorg en meer relevante informatie. Ook is er een brochure van Sociaal Werk De Kop, de lokale welzijnsorganisatie, die op verschillende openbare publiekslocaties ligt. Tabel 1 geeft weer hoeveel mensen mantelzorg verlenen in de gemeente Steenwijkerland.

Tabel 1. Aantallen mantelzorgers in de gemeente Steenwijkerland²

Mantelzorg in de gemeente Steenwijkerland		
	Aantal	Percentage
Inwoners	44.126	-
Inwoners 15 jaar of ouder	37.275	84% van totaal
Mantelzorgers 15 jaar of ouder	13.195	35% van inwoners 15+
Mantelzorgers die langdurig zorgen	11.332	86% van mantelzorgers 15+
Mantelzorgers langdurig en intensief	2.162	16% van mantelzorgers 15+
Mantelzorgers zwaarbelast	1.201	9% van mantelzorgers 15+
Ingeschreven mantelzorgers	~1.210	9% van mantelzorgers 15+

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) stelt dat er landelijk een zichtbare toename is in het aantal mantelzorgers, het gemiddeld aantal uren zorg dat mantelzorgers verlenen en het aandeel mantelzorgers dat zich zwaar belast voelt. Daarnaast is de verwachting, onder meer door de toenemende vergrijzing, dat deze trend ook in de komende jaren zal doorzetten. Er is dan ook een groeiende noodzaak voor beschikbare ondersteuning voor mantelzorgers.

² MantelzorgNL. (2020), Indicatie aantallen mantelzorgers per gemeente. College van burgemeester en wethouders - 17 maart 2026 - 2026_B&W_00239



2.1.3 Het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers

In de gemeente Steenwijkerland kunnen mantelzorgers ondersteuning krijgen op verschillende gebieden. Sociaal Werk De Kop geeft in een *Startbrochure* (maart 2022) een beschrijvend overzicht van de ondersteuningsmogelijkheden. Deze staan hieronder opgesomd:

- | | |
|---|--|
| + Activiteiten | + Mantelzorgwaardering |
| + Autisme | + Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) |
| + Dementheek | + Opvoeden en opgroeien |
| + Dementie | + Respijtzorg (vervangende zorg) |
| + Gehandicaptenparkeerkaart en -parkeerplaats | + Sociale kaart |
| + Jonge mantelzorgers | + Verpleeg- en hulpmiddelen |
| + Koffieochtenden | + Vervoer |
| + Langer thuis blijven wonen | + Werk en mantelzorg |
| + Lotgenotencontact | + Zorg delen |
| + Maaltijdvoorziening | + Zorg & Boodschappen |
| | + Zorgouders |

Vanuit de Wmo zijn gemeenten sinds 2015 verantwoordelijk voor een jaarlijkse mantelzorgwaardering. In Steenwijkerland betreft dit een geldbedrag. Naast bovengenoemde ondersteuningsmogelijkheden kan men Sociaal Werk De Kop contacteren per telefoon, per mail of via de website en sociale media (Facebook en X, voorheen Twitter).



3 | Resultaten

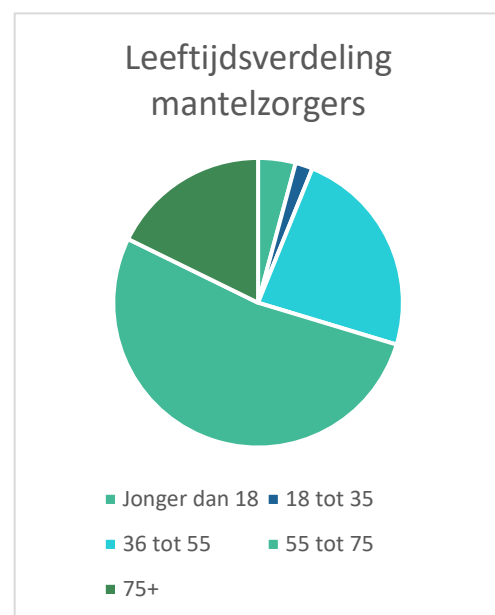
In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten uit het vragenlijstonderzoek gepresenteerd. Deze resultaten zijn aangevuld met bevindingen uit het interview met medewerkers van de gemeente en Sociaal Werk de Kop, evenals uit de spiegelgesprekken met mantelzorgers. Het betreft hier enkel bevindingen over mantelzorgers die reeds bij de gemeente in beeld zijn. Bredere input is opgehaald bij het inwonerspanel. Hiervan wordt verslag gedaan in een afzonderlijk rapport.

3.1 Achtergrond

3.1.1 Leeftijd en werk

De leeftijdsverdeling van de respondenten bij het vragenlijstonderzoek laat zien dat de meerderheid in de hogere leeftijdscategorieën vallen. De grootste groep, 26,5%, is tussen de 56 en 65 jaar oud, gevolgd door 26,1% die tussen de 66 en 75 jaar oud zijn. 17,8% is ouder dan 75 jaar en 16,5% valt in de leeftijdsgroep van 46 tot 55 jaar. Slechts 4,2% van de respondenten is jonger dan 18 jaar.

Van de respondenten is 41,3% gepensioneerd, wat past in de lijn der verwachting gezien de leeftijdsverdeling (43,9% is 65+). Ruim een derde (36,7%) heeft betaald werk. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan niet te werken, waarvan ongeveer 9% ook niet op zoek is naar een baan. Een klein aantal respondenten geeft aan nog op school te zitten of een uitkering te ontvangen.



3.1.2 Mantelzorgverlening en -vergoeding

Het grootste deel van de respondenten geeft aan momenteel mantelzorg te verlenen (87,1%) of dit in het verleden gedaan te hebben (11,3%). 1,6% van de respondenten geeft aan helemaal geen mantelzorg te verlenen. Volgens de definitie van het CBS verleent iemand mantelzorg als hij of zij al minstens 3 maanden zorg biedt of minimaal 8 uur per week zorg verleent³. Van de respondenten die hebben aangegeven mantelzorg te verlenen, doet 91,6% dit 8 uur of meer per week, en doen ze dit allen al voor minstens 3 maanden. Op het gebied van vergoeding ontvangt een overgrote meerderheid van 89,9% geen betaling voor hun mantelzorgtaken. 5,2% ontvangt een vergoeding vanuit een persoonsgebonden budget (PGB), en 2,6% krijgt op andere manieren compensatie.

Het grootste deel van de respondenten verleent mantelzorg aan iemand binnen de directe familiekring. De meeste respondenten zorgen voor hun partner (37,6%). Daarnaast zorgt 24,1% voor hun ouder(s) en 18,4% verleent mantelzorg aan hun kind. Tot slot zorgt 6,7% voor een broer of zus.

³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/45/een-op-zeven-mantelzorgers-vindt-zichzelf-zwaarbelast/mantelzorg#:~:text=Iemand%20is%20mantelzorger%20als%20de,en%20dus%20ook%20andere%20cijfers.>
College van burgemeester en wethouders - 17 maart 2026 - 2026_B&W_00239



Mantelzorg buiten de directe familiekring wordt vooral verleend aan burens, kennissen of vrienden (en hun kinderen).

3.1.3 Aard van de mantelzorg

Kijkend naar de aard van de klachten waarvoor mantelzorg wordt verleend, helpt de meerderheid van de respondenten (48,1%) bij fysieke klachten. Daarnaast biedt 35,8% van de respondenten ondersteuning bij mentale of psychische klachten. Voor 14,2% van de mantelzorgers is dementie een zorggebied, en 3,8% verleent palliatieve zorg. Alle typen zorg of hulp worden door ten minste een derde van de respondenten wordt genoemd. De meeste respondenten geven aan mantelzorg te verlenen in de vorm van begeleiding en/of vervoer (62,6%), het regelen van geldzaken of andere administratieve zaken (56,7%) en het bieden van gezelschap, troost of afleiding (56,0%). De vormen van mantelzorg die het minst worden verleend, zijn hulp bij medische verzorging (36,4%), het klaarmaken van maaltijden (37,3%) en hulp bij persoonlijke verzorging (39,9%).

3.1 Bekendheid met het ondersteuningsaanbod

3.1.1 Bekendheid met de ondersteuningsmogelijkheden

In de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de verschillende ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente Steenwijkerland biedt voor mantelzorgers. De meest bekende ondersteuningsmogelijkheden onder de respondenten zijn:

1. De mantelzorgwaardering,
2. Het informatiepunt van welzijnsorganisatie Sociaal Werk de Kop
3. Bijeenkomsten en activiteiten (koffieochtenden, lotgenotencontact, informatieavonden, Dag van de Mantelzorg, etc.)
4. Het mantelzorgnetwerk
5. De gehandicaptenparkeerkaart of -parkeerplaats

Voor de overige ondersteuningsmogelijkheden geeft meer dan de helft van de respondenten aan hier niet of nauwelijks bekend mee te zijn. Dit betreft onder andere maaltijdvoorzieningen, mantelzorgprofessionals, respijtzorg, en Zorg & Boodschappen. De ondersteuningsmogelijkheden die onder de respondenten de minste bekendheid genieten zijn het Netwerk Dementie Steenwijkerland, het advies- en uitleencentrum Dementheek, de OV-begeleiderskaart van NS, en de onafhankelijke cliëntondersteuning. Op de vraag of de respondenten nog andere ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers in de gemeente Steenwijkerland kennen, noemen respondenten voornamelijk thuiszorg/wijkverpleging (zoals Saar aan Huis), evenals ondersteuning door vrienden en familie, patiëntenorganisaties en zorggroepen. Enkele respondenten noemen ook de kerk, een casemanager en een steunouder.

In de spiegelgesprekken wordt duidelijk dat gespreksdeelnemers in wisselende mate bekend zijn met het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. Sommige geven aan weinig kennis te hebben van de ondersteuningsmogelijkheden. Vaak kennen zij wel de mantelzorgwaardering, en zijn zij bekend met Sociaal Werk de Kop. Een aantal van hen geeft aan dat zij actieve het gevoel hebben zelf actie te moeten ondernemen om zich bekend te maken met de ondersteuningsmogelijkheden.

Andere gespreksdeelnemers geven aan een (behoorlijk) goed beeld te hebben van het ondersteuningsaanbod, maar dit veelal door toevalligheden te kennen. Zo wordt gesteld dat zij nadat de nood zich voordeed informatie kregen via het ziekenhuis of mensen in het eigen netwerk. Meerdere mantelzorgers geven aan dat zij zelf informatie hebben gezocht om een beeld te krijgen van de mogelijkheden voor ondersteuning.

3.1.2 Informatievoorziening over de ondersteuningsmogelijkheden

Respondenten verkrijgen de informatie over ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers voornamelijk via uiteenlopende bronnen en kanalen. Hieronder staan de meest en minst genoemde:

Meest genoemde informatiebron	Minst genoemde informatiebron
26,6% Vrienden, familie of kennissen	2,2% Onafhankelijk cliëntondersteuner
22,2% Website van de gemeente	6,7% Gemeentelijk loket
19,6% Lokale zorg- en welzijnsorganisaties	11,4% (Digitale) nieuwsbrieven

Een enkeling geeft aan de ondersteuningsmogelijkheden te kennen vanuit eigen ervaring, of via een casemanager of mantelzorgmakelaar. Tijdens de spiegelgesprekken geeft een aantal mantelzorgers aan dat zij het moeilijk vinden om met computers en digitale informatie om te gaan, en/of moeite te hebben met het begrijpen van brieven. Hierdoor ervaren zij soms moeilijkheden met het verkrijgen van antwoorden op eventuele vragen over de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden.

Daarnaast geven mantelzorgers in de spiegelgesprekken aan dat zij het als zwaar en belastend ervaren dat ze zelf initiatief moeten nemen om ondersteuning te krijgen, omdat zij hier naast hun zorgtaken vaak geen energie meer voor hebben ("Je bent aan het overleven. Je bent altijd aan het reageren en loopt achter de feiten aan"). De mantelzorgers die een casemanager hebben geven aan dat zij juist erg te spreken zijn over het gemak waarmee zij informatie over passende ondersteuningsmogelijkheden ontvangen. Het betreft in deze gevallen een casemanager dementie, gezien er op andere domeinen geen casemanager beschikbaar is.

Gewenste manieren om informatie over ondersteuningsmogelijkheden te ontvangen

Tot slot is in de vragenlijst aan de respondenten gevraagd hoe zij het liefst informatie over mantelzorg in de gemeente Steenwijkerland zouden ontvangen. De voorkeur van de respondenten gaat uit naar (digitale) nieuwsbrieven (36,4%), brochures en folders op openbare plaatsen (20,3%) en de website van de gemeente (20,3%). Ook Sociaal Werk De Kop geeft aan dat de eerder gebruikte nieuwsbrief en website gemist worden en dat er behoefte is om deze terug te brengen.

Volgens de respondenten zijn de onafhankelijk cliëntondersteuner (3,8%), het gemeentelijk loket (7,3%) en lokale informatiebijeenkomsten en evenementen voor mantelzorgers (10,8%) minder geschikte manieren om informatie te ontvangen. Daarnaast geeft 13,0% van de respondenten aan geen behoefte te hebben om informatie te ontvangen. Een enkeling geeft aan voorkeur te hebben voor het ontvangen van informatie via e-mail, een huis-aan-huisblad of informatievoorziening via een consulent. In de spiegelgesprekken lopen de voorkeurskanalen sterk uiteen, en geven enkele gespreksdeelnemers aan dat een persoonlijke benadering het meest gewenst is.

3.2 Gebruik van het ondersteuningsaanbod

3.2.1 Gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

In de vragenlijst is per vorm van ondersteuning gevraagd hoe vaak respondenten hiervan gebruikmaken. Voor bijna alle ondersteuningsvormen, behalve mantelzorgwaardering, geldt dat ongeveer 70% of meer van de respondenten aangeeft de ondersteuningsvorm nooit te gebruiken. De mantelzorgwaardering wordt door 69,9% van de respondenten één keer per jaar of minder gebruikt. Dit is te verklaren door het feit dat deze tegemoetkoming op jaarlijkse basis aan alle mantelzorgers wordt verstrekt. Het informatiepunt van welzijnsorganisatie Sociaal Werk de Kop wordt door bijna een kwart van de respondenten eenmaal jaarlijks of minder gebruikt (23,2%) en bijeenkomsten en activiteiten worden bezocht door 20,5%. De gehandicaptenparkeerkaart en -parkeerplaats wordt door de meeste respondenten nooit gebruikt (70,6%), maar zij die hier wel gebruik van maken doen dat op regelmatige basis: 20,2% wekelijks of vaker.

3.2.2 Vragen om hulp en verkrijgen van mantelzorgondersteuning

Uit de spiegelgesprekken blijkt dat de ervaringen met het verkrijgen van de ondersteuning wisselend zijn. Sommigen vinden het gemakkelijk ("Ik hoef maar aan de bel te trekken bij mijn casemanager en dingen worden geregeld"), terwijl anderen het als moeilijk ervaren ("Ik moest erg mijn best doen om te bewijzen dat ik hulp nodig had"). Vaak is het al een drempel om hulp te vragen, in sommige gevallen mede door gevoelens van schaamte. Daarnaast worden de "bureaucratische rompslomp", het uitzoekwerk en het doorlopen van de stappen om ondersteuning te krijgen als belastend ervaren.

3.2.3 Redenen voor non-gebruik

Wanneer mantelzorgers geen gebruik maken van het ondersteuningsaanbod, is dit veelal omdat ze zichzelf weten te redden en de mantelzorgtaken zoveel mogelijk zelfstandig proberen te regelen. Zo noemen gespreksdeelnemers dat zij zelf maatregelen treffen of de hulp van familie inschakelen ter ondersteuning bij de mantelzorg. Volgens mantelzorgprofessionals past het in de lokale cultuur dat men graag zelfstandig is en blijft en liever niet te snel hulp inschakelt. Daarnaast stellen sommige mantelzorgers dat ze geen gebruik maken van beschikbare mogelijkheden omdat ze er geen behoefte aan hebben of er simpelweg niet van op de hoogte zijn. Zo ziet men zichzelf niet altijd als mantelzorger: Een van de gespreksdeelnemers geeft aan zorg te verlenen voor een eigen kind. Dit wordt als zo'n vanzelfsprekendheid ervaren dat de deelnemer zich niet altijd bewust is geweest van beschikbare ondersteuning. Ook Sociaal Werk De Kop geeft aan dit vanuit eigen ervaring te herkennen bij mantelzorgers.

Andere mantelzorgers geven aan bewust geen gebruik te maken van het ondersteuningsaanbod. Redenen hiervoor zijn onder andere dat ze naast hun mantelzorgtaken te weinig energie hebben om dit uit te zoeken, moeite hebben met het online regelen van ondersteuning, te veel stress ervaren rondom het verkrijgen van ondersteuning (bijvoorbeeld het moeten bewijzen dat dit nodig is) of dat er zoveel aanbod is dat ze door de bomen het bos niet meer zien.

3.3 Ervaring met het ondersteuningsaanbod

3.3.1 Beoordeling van de ondersteuningsmogelijkheden

Respondenten op de vragenlijst beoordelen de algehele mantelzorgondersteuning in de gemeente Steenwijkerland met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. Ook werden respondenten gevraagd om afzonderlijke ondersteuningsmogelijkheden te beoordelen. Als respondenten niet bekend waren met een ondersteuningsmogelijkheid of deze niet hebben gebruikt, konden de respondenten 'niet van toepassing' invullen. Deze antwoorden zijn niet meegenomen in het gemiddeld rapportcijfer of het percentage dat een voldoende geeft. Tabel 2 geeft een overzicht van het gemiddelde cijfer, het percentage respondenten dat een voldoende gaf en het totaal aantal respondenten dat een cijfer heeft gegeven (N).

Tabel 2. Beoordeling mantelzorgondersteuning

Ondersteuningsmogelijkheid	N	Gemiddeld rapportcijfer	% voldoende
Mantelzorgwaardering	153	8,2	89%
Informatiepunt Sociaal Werk de Kop	114	7,5	90%
Bijeenkomsten/activiteiten	94	7,4	88%
Het mantelzorgnetwerk	92	7,3	85%
Gehandicaptenparkeerkaart en -parkeerplaats	86	7,2	79%
Mantelzorgprofessionals	60	6,6	75%
Zorg en boodschappen	43	5,9	64%
Advies en uitleencentrum Dementheek	37	5,8	66%
Maaltijdvoorziening	43	5,7	61%
Respijtzorg	39	5,6	57%
Netwerk Dementie Steenwijkerland	33	5,6	60%
Onafhankelijk cliëntondersteuning	44	5,6	59%
OV-begeleiderskaart van NS	34	4,8	51%

De ondersteuningsmogelijkheden die de hoogste cijfers ontvangen (gemiddeld hoger dan een 7), zijn mantelzorgwaardering, het informatiepunt van welzijnsorganisatie Sociaal Werk de Kop, bijeenkomsten en activiteiten (zoals koffieochtenden, lotgenotencontact, informatieavonden en de Dag van de Mantelzorg), het mantelzorgnetwerk en de gehandicaptenparkeerkaart en -parkeerplaats. Deze vijf vormen van mantelzorgondersteuning werden ook genoemd als de meest bekende en meest gebruikte. Er lijkt dus een verband te zijn waarbij kan worden gesteld dat de meest bekende ondersteuningsmogelijkheden ook het hoogst gewaardeerd worden. Een mogelijke verklaring is dat men positieve ervaringen heeft met de ondersteuning, maar een negatief beeld van zaken die hij/zij niet kent.

Verder valt op dat elk onderdeel van het ondersteuningsaanbod door tenminste de helft van de respondenten met een voldoende wordt beoordeeld. De Dag van de Mantelzorger wordt in de gesprekken expliciet genoemd. Verschillende mantelzorgers geven tijdens het gesprek aan dat ze deze dag bijwonen en het als zeer prettig te ervaren om lotgenoten te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen. Wanneer vragenlijstrespondenten individuele onderdelen van het aanbod minder positief beoordelen, wordt relatief vaak een extreem laag cijfer gegeven, zoals een 1. De



ondersteuningsvormen die het laagst worden beoordeeld zijn Netwerk Dementie Steenwijkerland, onafhankelijke cliëntondersteuning en de OV-begeleiderskaart van NS. Er is dus sprake algeheel positieve ervaringen, met enkele extreem negatieve uitschieters.

3.3.2 Invloed van de ondersteuning op de gezondheid

De gemeente Steenwijkerland hanteert volgens de zes dimensies van *positieve gezondheid* (Huber et al., 2011). Dit betreft een brede opvatting van gezondheid die het welbevinden bekijkt vanuit een fysiek, emotioneel én sociaal oogpunt. De zes dimensies zijn lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren. In de vragenlijst is aan respondenten gevraagd om de invloed van de ondersteuningsmogelijkheden op deze zes aspecten van hun leven te beoordelen.

Voor vier van de zes stellingen geeft ongeveer een kwart van de respondenten aan dat deze (helemaal) waar zijn; door de ondersteuningsmogelijkheden kunnen ze beter voor zichzelf zorgen, zijn ze vrolijker (24,5%), hebben ze meer vertrouwen in de toekomst (26,0%), kunnen ze meer genieten van het leven (23,8%) en hebben ze meer contact met anderen (24,6%). Een vijfde van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuningsmogelijkheden beter voor zichzelf kunnen zorgen (21,68%). Minder respondenten voelen zich gezonder en fitter door de ondersteuningsmogelijkheden (12,5%).

Voor vier van de zes stellingen geeft ongeveer een vijfde van de respondenten aan dat deze (helemaal) niet waar zijn: door de ondersteuningsmogelijkheden kunnen ze niet beter voor zichzelf zorgen (21,2%), voelen ze zich niet vrolijker (19,2%), hebben ze niet meer vertrouwen in de toekomst (20,1%) en kunnen ze niet meer genieten van het leven (18,9%). Ongeveer een kwart van de respondenten voelt zich door de ondersteuningsmogelijkheden niet gezonder en fitter (23,8%) en heeft niet meer contact met anderen (23,4%).

Voor alle zes de stellingen geldt dat meer dan de helft van de respondenten neutraal tegenover deze stellingen staat.

3.3.3 Behoeften met m.b.t. het ondersteuningsaanbod

Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de kans om tips of opmerkingen te delen ten aanzien van de mantelzorg(ondersteuning). De algemene tendens laat zien dat mantelzorgers behoefte hebben aan meer financiële steun, minder bureaucratie, betere en toegankelijke informatie over beschikbare hulp, een meer persoonlijke benadering en meer blijf van waardering.

De behoefte aan betere en toegankelijke informatie en een meer persoonlijke benadering komt ook naar voren in de spiegelgesprekken met mantelzorgers. Zij geven vooral aan dat ze graag één vast aanspreekpunt willen voor al hun vragen over ondersteuning. Dit aanspreekpunt zou duidelijke en toegankelijke informatie moeten bieden, helpen bij het regelen van zaken, en regelmatig contact onderhouden om te informeren naar de situatie en behoeften van de mantelzorger. Zo'n aanspreekpunt kan dan per situatie specifieke en relevante informatie geven, mantelzorgers ontlasten en hen helpen om de juiste ondersteuning te verkrijgen. Ook is er behoefte aan duidelijke informatie over beschikbare financiële regelingen en vergoedingen. Een aantal mantelzorgers geeft aan goede ervaringen te hebben met een casemanager die fungeert als aanspreekpunt: deze neemt veel uit handen en denkt mee.



Daarnaast is er vooral behoefte aan een luisterend oor, iemand bij wie mantelzorgers hun verhaal kwijt kunnen, die helpt om beter om te gaan met de zware taak van zorgverlening (“Hoe moet je verder en hoe houd je alles vol? Hier zou ik wel hulp bij willen”) en die empathie toont en hen ziet en erkent. Dit zou al veel rust en steun bieden. Als suggesties hiervoor worden psychologische hulp, maatschappelijk werk (eventueel met een minder zwaar label) en lotgenotencontact genoemd.

Tot slot is de algemene tendens dat er een grotere behoefte is aan proactieve ondersteuning vanuit de gemeente. Mantelzorgers geven aan dat de gemeente Steenwijkerland (nog meer) actief contact kan zoeken met mantelzorgers, zelfs als zij aanvankelijk zelf aangeven geen hulp te willen. Regelmatig inchecken kan helpen om tijdig de benodigde ondersteuning te bieden.



4 | Conclusies en aanbevelingen

Conclusie: Mantelzorgers zijn in beperkte mate bekend met het ondersteuningsaanbod

Uit het onderzoek blijkt dat het mantelzorgaanbod beperkt bekend is. Waar de mantelzorgwaardering en het informatiepunt van Sociaal Werk De Kop onder veel mantelzorgers bekend zijn, weten velen niet van andere mogelijkheden af. Wanneer zij wel bekend zijn, is dit in veel gevallen omdat de noodzaak zich heeft voorgedaan of omdat zij toevalligerwijs met de ondersteuning in aanraking zijn gekomen. Mantelzorgers hebben dan ook het gevoel dat zij zelf actief op zoek moeten naar informatie over de ondersteuning die voor hen beschikbaar is. Dit wordt door sommigen ervaren als een last die zij moeten dragen bovenop het verlenen van de mantelzorg.

Aanbeveling: Overweeg de website en nieuwsbrief te herintroduceren om aan te sluiten bij de informatiebehoefte

De website en nieuwsbrief waren kanalen die werden ingezet om mantelzorgers te informeren, maar zijn beide niet meer in gebruik. Deze kanalen worden gemist door mantelzorgprofessionals en mantelzorgers zelf geven aan dat dit belangrijke kanalen zijn die zij prefereren in de informatievoorziening. Overweeg om tijd en middelen beschikbaar te maken voor de inzet van deze kanalen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de kanalen waar mensen gebruik van (wensen te) maken.

Conclusie: Mantelzorgers maken beperkt gebruik van het ondersteuningsaanbod

De beperkte bekendheid van het ondersteuningsaanbod maakt dat mantelzorgers in veel gevallen geen gebruik maken van de beschikbare voorzieningen. De complexiteit van het zorgstelsel, de bureaucratische processen en de last van het uitzoekwerk blijken eveneens redenen te zijn om de ondersteuning links te laten liggen. Daarnaast wordt duidelijk dat de ondersteuning niet altijd relevant of interessant is voor mantelzorgers, omdat zij hier simpelweg geen behoefte aan hebben. Ook geven mantelzorgers soms aan dat zij met het brede aanbod aan voorzieningen juist door de bomen het bos niet meer zien.

Aanbeveling: Kijk goed welke ondersteuningsmogelijkheden de investering waard zijn en ondersteun mantelzorgers bij het navigeren van het ondersteuningsaanbod en het zorgsysteem

Gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden is niet altijd relevant of 'nodig' voor iedere mantelzorger. Soms redden zij zich zonder ondersteuning, en in veel gevallen blijkt het belangrijker te zijn dat de mantelzorger zich gezien en gehoord voelt. Kijk daarom kritisch naar het brede aanbod om te bepalen of de ondersteuningsmogelijkheden die geboden worden van toegevoegde waarde zijn. Het kan bijvoorbeeld lonen om extra capaciteit beschikbaar te maken voor het ondersteunen van mantelzorgers bij het navigeren van de ondersteuning en het zorgsysteem. De complexiteit van de zorg en processen maken het lastig voor mantelzorgers om zelf te bepalen welke ondersteuning passend is in hun situatie.

Conclusie: Ervaringen met de ondersteuning zijn in het algemeen positief

Mantelzorgers beoordelen het ondersteuningsaanbod veelal positief. Met name de ondersteuningsmogelijkheden die de meeste bekendheid genieten en op grotere schaal gebruikt worden, worden positief geëvalueerd. Bij de minder gebruikte onderdelen van het



ondersteuningsaanbod is een grotere verdeeldheid te zien, waarbij negatieve uitschieters het gemiddelde omlaag halen.

Aanbeveling: Behoud de ondersteuning waar men positief over is en overweeg om negatieve signalen nader te onderzoeken

Een aantal onderdelen van de ondersteuning worden hoog gewaardeerd. Zo zijn mantelzorgers tevreden over de mantelzorgwaardering en is men ook te spreken over de ondersteuning van Sociaal Werk De Kop. Het is dan ook belangrijk om de zaken waarover men zich tevreden uit, waar mogelijk aan te blijven bieden. Ook nieuwe suggesties kunnen worden overwogen. Zo kan een casemanager op andere zorgdomeinen dan dementie een uitkomst bieden voor mantelzorgers die complexe zorg verlenen. Van de onderdelen waar de meningen meer verdeeld zijn, kan het de moeite waard zijn om nader te onderzoeken waar negatieve geluiden vandaan komen. Door de belangrijkste knelpunten te identificeren kan worden bepaald welke 'quick wins' er bestaan om het ondersteuningsaanbod te verbeteren.

Conclusie: Mantelzorgers hebben behoefte aan een gepersonaliseerde ondersteuningsaanpak

Het ondersteuningsaanbod in de gemeente Steenwijkerland is in principe beschikbaar voor alle mantelzorgers. Dit maakt de ondersteuning toegankelijk, maar beperkt toegespitst op individuele behoeften. Hoewel de capaciteit om maatwerk te leveren beperkt is, beschrijven mantelzorgers toch de behoefte aan een gepersonaliseerde aanpak. Telefonisch contact of fysieke bezoeken worden geopperd als manieren om dit te realiseren.

Aanbeveling: Onderzoek de mogelijkheden om mantelzorgers persoonlijk te contacteren

Duidelijk is dat de behoefte hier met name is om 'gezien' te worden: Waar aandacht vaak uitgaat naar de zorgontvanger, kampt de mantelzorger zelf ook met een ondersteuningsbehoefte. Hierin kan in veel gevallen worden voorzien door duidelijk te maken dat de mantelzorger in beeld is persoonlijke aandacht verdient. Hierbij is het voor velen belangrijker om te weten dat zij persoonlijk gehoord worden, dan dat er daadwerkelijk handreikingen worden aangeboden. Onderzoek daarom de mogelijkheid om extra capaciteit beschikbaar te maken voor persoonlijk contact en prioriteer dit boven minder gebruikte/gewenste ondersteuning. Zo kunnen mantelzorgers die al in beeld zijn periodiek worden opgebeld om bij hen na te gaan of extra ondersteuning nodig of gewenst is.



Uw contactpersonen

Jaou Chateau – j.chateau@zorgfocuz.nl

Noëlle Nijhof – n.nijhof@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

