

Hoofdonderzoek & Innovatievoorstel

Ondersteuning voor de balans
tussen werk & mantelzorg



SWO
DRIMMELLEN

avans
hogeschool

Demi Kock

05/2020

SWO Drimmelen

Ondersteuning voor de balans tussen werk en mantelzorg.

Een ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers.

Afstudeerscriptie in het kader van de voltijdopleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool te Breda in opdracht van Stichting Welzijn en Ondersteuning Drimmelen.

Voorwoord

Dit onderzoek vormt de afsluiting van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool te Breda. In dit onderzoek staan de ondersteuningsbehoeften van werkende mantelzorgers centraal. Een doelgroep die mij nauw aan het hart ligt, daar ik de laatste drie jaren kennis heb mogen maken met hen. Ik ben hen niet alleen meer gaan zien in de praktijk, maar ook in mijn eigen sociale omgeving. Ik ben nieuwsgierig naar hun ervaringen, verhalen en ben benieuwd wat wij allen van hen kunnen leren. Er wordt sinds de laatste jaren en ook zeker nu, ten tijde van de Corona-crisis, meer aandacht geschonken aan de mantelzorgers binnen onze gemeenschap. Ik hoop van harte dat de maatschappij, (zorg)professionals, jij en ik de mantelzorgers steeds meer gaan zien, (h)erkennen en hen omarmen in onze samenleving.

Ik ben trots op het behaalde resultaat en wil de werkende mantelzorgers bedanken voor hun medewerking, de openheid en het vertrouwen in mij. Daarnaast wil ik ook de (zorg)professionals, professionals van de Mantelzorg Steunpunten en overige betrokkenen bedanken voor hun medewerking en betrokkenheid.

In het bijzonder wil ik mijn collega's en opdrachtgevers van SWO Drimmelen bedanken voor hun tijd, kennis, adviezen en het vertrouwen dat zij mij hebben gegeven. Ik ben trots op het eindresultaat en op het feit dat ik binnen de organisatie aan de slag mag gaan met het uitvoeren van het innovatievoorstel.

Als laatste bedank ik mijn moeder, vriend, broer, zusje, medestudenten en vriendinnen voor alle steun en liefde gedurende dit traject. Zonder jullie steun, geduld en vertrouwen had ik dit resultaat niet zomaar behaald.

Demi Kock
Made, mei 2020.

Samenvatting

De Wmo stelt gemeenten verantwoordelijk om onder andere mantelzorgers te ondersteunen, te waarderen en met hen in gesprek te gaan. In 2015 is er in de gemeente Drimmelen de Beleidsnotitie Mantelzorg opgesteld, waarin ‘Samen werken aan zelfredzaamheid’ centraal staat. Daaruit bleek dat werkende mantelzorgers een onderbelichte groep is in de huidige organisatie en gemeentelijk beleid.

Met werkende mantelzorgers worden personen bedoeld in de leeftijdscategorie 23 tot en met 65 jaar, welke zorgen voor een of meerdere naasten naast hun (betaalde) baan, gezin en/of studie. Deze combinatie van diverse verantwoordelijkheden kan positieve maar ook vooral negatieve gevolgen hebben op verschillende levensgebieden. Vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg wil SWO Drimmelen actief mantelzorgers voorzien van kennis, advies, ontspanning en ondersteuning.

Als lokale welzijnsorganisatie wil SWO Drimmelen inspelen op de vraag hoe zij kan bijdragen aan de ondersteuningsbehoeften van werkende mantelzorgers binnen de gemeente. De onderzoeksvraag welke hieruit voortkomt is als volgt: *Hoe moet het mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruitzien om aan te sluiten bij de behoeften van werkende mantelzorgers?*

Om tot een concreet resultaat te komen is er voorafgaand aan het ontwerponderzoek een evaluerend en beschrijvend onderzoek uitgevoerd, om de huidige situatie in kaart te brengen. Middels literatuuronderzoek, enquêtes en interviews is data verzameld om tot een innovatievoorstel te komen. Zijn werkende mantelzorgers, (zorg)professionals en mantelzorgondersteuners van diverse Mantelzorg Steunpunten bevraagd om inzicht te krijgen in de wensen, behoeften en adviezen omtrent het ondersteuningsaanbod.

Het onderzoek schetst dat 43% van de ondervraagde werkende mantelzorgers behoefte heeft aan ondersteuning. De reden dat niet alle mantelzorgers gebruik (willen) maken van ondersteuning, komt doordat zij zichzelf niet altijd als mantelzorger zien en/of willen bestempelen. De mantelzorgers die wel behoefte hebben aan ondersteuning, hebben allen individuele wensen; van lotgenotencontact tot respijtzorg tot een digitale omgeving waar informatie wordt aangeboden. Er is daarnaast behoefte aan kennis en informatie omtrent de problematieken van de zorgvragers/naasten.

(Zorg)professionals voelen zichzelf genoodzaakt werkende mantelzorgers te ondersteunen. Zij voelen zichzelf nochtans onvoldoende gefaciliteerd om ook daadwerkelijk de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben. Vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg hopen zij gevoed te worden met handvatten aan de ondersteuningsbehoeften van werkende mantelzorgers te kunnen voldoen.

Het ondersteuningsaanbod dient laagdrempelig te zijn, ondersteuning op maat te bieden, flexibel qua planning te zijn en praktische handvatten te bieden voor zowel werkende mantelzorgers als (zorg)professionals. Daarnaast is het van belang om als organisatie te richten op de werkende mantelzorgers die wel gebruik maken van het aanbod.

Het onderzoek laat zien dat het ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers op dit moment twee verbeterpunten kent; meer aandacht voor doelgroepen naast niet aangeboren hersenletsel (NAH) en dementie en een digitaal kennispunt waar werkende mantelzorgers op hun eigen manier en tempo zichzelf kunnen voeden met informatie.

Al deze kennis is gereduceerd tot een set van ontwerpeisen. Het aanbod dient aan te sluiten op de wensen van de mantelzorgers en de (zorg)professionals, waarin zij zich allen gesteund voelen in hun zorgsituatie. Door een digitaal kennispunt toe te voegen aan het ondersteuningsaanbod, lijkt het aanbod compleet en te voldoen aan de wensen en behoeften. Dit digitale kennispunt dient ervaringsverhalen, praktische handvatten, contactgegevens van (zorg)professionals en informatie omtrent de problematiek van de zorgvragers te omvatten. In dit rapport is een implementatieplan voor deze innovatie opgenomen.

Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	3
<i>Samenvatting</i>	4
<i>Hoofdstuk 1: Inleiding praktijkprobleem</i>	7
1.1 Aanleiding onderzoek: het signaal.....	7
1.2 Beschrijving praktijkprobleem.....	8
1.3 Onderzoeksorganisatie.....	10
1.4 Relevantie in relatie tot beroep, kwestie en context.....	10
1.5 Doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen.....	11
<i>Hoofdstuk 2: Aanpak van het onderzoek</i>	12
2.1 Onderzoeksactiviteiten.....	12
2.1.1 Dataverzamelingmethoden.....	12
2.1.2 Analysemethoden.....	12
2.2 Validiteit en betrouwbaarheid.....	13
<i>Hoofdstuk 3: Hoe ziet het huidige mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruit en hoe wordt dit ervaren door diverse doelgroepen?</i>	15
3.1 Het ondersteuningsaanbod.....	15
3.2 Aanpak.....	16
3.3 Ervaringen.....	17
<i>Hoofdstuk 4: Waar liggen de behoeften van werkende mantelzorgers ten aanzien van ondersteuning vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen?</i>	18
4.1 Ondersteuning.....	18
4.2 De zorgsituatie.....	20
4.3 De combinatie.....	22
4.4 Mantelzorg en werk.....	22
<i>Hoofdstuk 5: Op welke wijze worden werkende mantelzorgers bereikt als het gaat om het verkrijgen van informatie betreffende het mantelzorg-ondersteuningsaanbod?</i>	24
5.1 Bereiken volgens de literatuur.....	24
5.2 Bereiken volgens diverse steunpunten.....	25
5.3 Bereiken volgens de werkende mantelzorgers.....	27
<i>Hoofdstuk 6: Welke kennis en ervaringen hebben (zorg)professionals bij de ondersteuning van werkende mantelzorgers?</i>	28
6.1 Verantwoordelijkheid voor de werkende mantelzorgers.....	28
6.2 Ondersteuning door (zorg)professionals.....	28
6.3 Ondersteuningsbehoeften (zorg)professionals.....	29
<i>Hoofdstuk 7: Wat is er landelijk beschikbaar aan, zowel positieve als negatieve, ervaringen omtrent ondersteuning van werkende mantelzorgers?</i>	30
7.1 Ondersteuningsmogelijkheden.....	30

7.2 Ervaringen.....	32
7.3 Tips.....	32
<i>Hoofdstuk 8: Conclusie en aanbevelingen</i>	33
8.1 Conclusie.....	33
8.2 Slotconclusie en aanbevelingen	34
<i>Hoofdstuk 9: Innovatievoorstel</i>	35
9.1 Ontwerpeisen	35
9.2 Meerwaarde.....	36
9.3 Analyse ten behoeve van de implementatie.....	36
9.4 Planning implementatietraject.....	37
<i>Hoofdstuk 10: Discussie</i>	39
10.1 Betekenis en bruikbaarheid.....	39
10.2 Sterkte en zwakteanalyse	39
<i>Literatuurlijst</i>	40
<i>Bijlagen</i>	43
Bijlage 01: Inhoudsplan digitaal kennispunt.....	43
Bijlage 02: Vragenlijst digitale enquête werkende mantelzorgers.....	44
Bijlage 03: Vragenlijst semigestructureerd interview werkende mantelzorger	48
Bijlage 04: Vragenlijst digitale enquête (zorg)professionals	49
Bijlage 05: Vragenlijst semigestructureerd interview Steunpunten Mantelzorg	51
Bijlage 06: Vragenlijst semigestructureerd interview professionals SWO Drimmelen.....	52
Bijlage 07: Begrippenlijst	53

Hoofdstuk 1: Inleiding praktijkprobleem

In dit hoofdstuk wordt de probleembeschrijving geschetst aan de hand van de aanleiding, praktijkverkenning op micro-, meso- en macroniveau, de relevantie in relatie tot het beroep, kwestie en de context en het hoofdstuk sluit zich af met de doelstelling, deelvragen en de hoofdvraag. Een begrippenlijst ter verduidelijking is te vinden in bijlage 07.

1.1 Aanleiding onderzoek: het signaal

De Wmo stelt gemeenten verantwoordelijk om onder andere mantelzorgers actief te ondersteunen, te waarderen en met hen in gesprek te gaan (SWO Drimmelen, 2016). Het doel is dat mantelzorgers op hun eigen manier en onverplicht zorg kunnen verlenen, waardoor overbelasting mogelijk kan worden voorkomen. Staatssecretaris van Rijn stelt voor de gemeentelijke ondersteuning drie speerpunten centraal; Versterken, Verlichten en Verbinden. Hieraan voorafgaand gaat het aandachtspunt Vinden (SWO Drimmelen, 2016).

Stichting Welzijn en Ondersteuning (SWO) Drimmelen is een lokale welzijnsorganisatie, welke vanaf 1998 werkt aan het welzijn van de inwoners in de gemeente Drimmelen (SWO Drimmelen, z.d.). De organisatie gaat uit van eigen kracht en ondersteunt de inwoners met het idee zoveel mogelijk zelf te laten bepalen omtrent het inrichten van het eigen leven. SWO Drimmelen streeft naar een grote maatschappelijke inzet voor anderen, met in het bijzonder aandacht voor de meest kwetsbaren in onze gemeenschap (SWO Drimmelen, z.d.).

SWO Drimmelen organiseert activiteiten, adviseert, informeert en stimuleert mensen, zodat zij zoveel mogelijk eigen regie kunnen blijven voeren en zich gesteund voelen (SWO Drimmelen, z.d.). Hieronder valt ook mantelzorgondersteuning, welke binnen de organisatie is ondergebracht in het Kennis & Steunpunt Mantelzorg. Dit steunpunt staat klaar voor verschillende doelgroepen zoals de oudere mantelzorg, de werkende mantelzorg en de jonge mantelzorg. Zij kunnen bij het steunpunt terecht voor alle vragen wat betreft mantelzorg.

Mantelzorgers moeten de zorg in kunnen passen in hun eigen leven. Een op de zes werknemers combineert hun zorgtaken met een betaalde baan en in de zorgsector betreft dit een op de vier (SWO Drimmelen, z.d.). De combinatie tussen werk en mantelzorg kan lastig zijn doordat zorgtaken en werktijden elkaar kunnen overlappen. Daarbij kan het hen veel energie kosten.

SWO Drimmelen speelt hierop in door ondersteuning op maat en een mantelzorgprogramma te bieden. Hierbij staat lotgenotencontact, ontspanning en het aanreiken van kennis en adviezen centraal (SWO Drimmelen, 2018).

In oktober 2015 is er een Beleidsnotitie Mantelzorg opgesteld in de gemeente Drimmelen (Gemeente Drimmelen, 2015). De aanleiding hiervoor is dat de gemeenteraad van de gemeente Drimmelen heeft ingestemd met Aanvulling op het beleidsplan Wmo 2013-2016 'Samen werken aan zelfredzaamheid'. Daarnaast is er in het meerjarenplan van de gemeente beschreven dat domotica en digitale ondersteuning speerpunten zijn voor de toekomst van mantelzorgondersteuning (P. Franken, persoonlijke communicatie, 7 mei 2020).

Het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen (z.d.) wil graag mantelzorgers bijstaan in de dagelijkse zaken of ondersteunen op overige vlakken. Zo wil het steunpunt ook de werkende mantelzorgers ondersteunen. Zij worden binnen het steunpunt omschreven als mantelzorgers welke hun zorgtaken combineren met een (betaalde) baan, studie en/of een gezin. Echter lijkt deze doelgroep minder gebruik te maken van de mogelijkheden ter ondersteuning welke de organisatie hen aanbiedt (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 13 januari 2020). Sinds 2016 biedt de organisatie diverse mantelzorg cafés en ontspannende activiteiten aan, waar ook de avonduren voor beschikbaar zijn gesteld. Ondanks dit vernieuwde aanbod en flexibele mogelijkheden qua tijd blijft de deelname beperkt.

SWO Drimmelen wil weten hoe zij kan aansluiten op de wensen en behoeften van werkende mantelzorgers, zodat zij zich ondersteund voelen in hun mantelzorgsituatie. De vraag vanuit SWO

Drimmelen als opdrachtgever is dan ook onderzoek te doen naar de specifieke behoeften van werkende mantelzorgers in de gemeente Drimmelen. Vanuit dit onderzoek kan de organisatie een gedegen aanbod ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van werkende mantelzorgers.

1.2 Beschrijving praktijkprobleem

Microniveau

In het jaar 2019 had SWO Drimmelen 1149 mantelzorgers in beeld, waarvan 521 werkende mantelzorgers (SWO Drimmelen, persoonlijke communicatie, 3 maart 2020). Uit recent onderzoek van Stichting Werk & Mantelzorg blijkt dat een kwart van de 16-69 jarigen een baan combineert met het geven van mantelzorg, wat neer komt op bijna twee miljoen mensen (Sociaal en cultureel planbureau, 2019). 70% van deze 3800 ondervraagde werkende mantelzorgers vindt werk en mantelzorg goed te combineren. Deze mantelzorgers ondervinden echter een relatief lage kwaliteit van leven, wat omschreven kan worden als het ervaren van veel tijdsdruk en/of ontevredenheid in hun leven. Hulp bieden aan een partner of een kind is veelvuldiger gekoppeld aan het ervaren van ontevredenheid in het leven dan hulp bieden aan een persoon die wat verder weg staat, zoals een buurvrouw of overige familieleden (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2019). Dit is mogelijk te verklaren doordat de emotionele betrokkenheid en de dagelijkse impact op het leven groter zijn dan bij zorgen voor iemand die verder van de mantelzorger af staat. Als (sociaalpedagogisch) hulpverlener is het de missie om de werkende mantelzorgers volwaardig en menswaardig te laten functioneren in hun gezinssituatie en sociale omgeving (Landelijk Opleidingsoverleg SPH, 2009).

70% van de mantelzorgers combineert werk met hun mantelzorgtaken, welke gemiddeld 17 uur per week in beslag nemen (MantelzorgNL, z.d.). Uit onderzoek van Stichting Werk & Mantelzorg blijkt dat 45% van de werkende mantelzorgers een hoge drempel ervaart om de combinatie tussen werk en mantelzorg bespreekbaar te maken. Dit komt onder andere uit angst om er op een later moment op aangekeken te worden, het wellicht het carrièreperspectief benadeeld of om de grens tussen privé en werk te beschermen (MantelzorgNL, z.d.). De SPH'er is gericht op het creëren van samenhang binnen onze samenleving en kan een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van een prettig werkklimaat (Landelijk Opleidingsoverleg SPH, 2009). Hierbij kan de SPH'er fungeren als brug tussen de werkgever en werkende mantelzorger.

Op microniveau komen werkende mantelzorgers regelmatig voor morele dilemma's te staan. Het morele dilemma stelt de mantelzorger voor een keuze, maar geen enkele keuzemogelijkheid is gunstig voor iedereen (Expertisecentrum Mantelzorg, 2017). Autonomie, goede zorg en rechtvaardigheid zijn de onderwerpen die spelen bij morele dilemma's. Bij autonomie draait het in de mantelzorgsituatie om de vraag wiens belang op de voorgrond staat. Met 'goede zorg' wordt de zorg bedoeld voor de zorgbehoevende en de zorg voor jouzelf als mantelzorger. De vraag hoe je hier een juiste balans in vindt staat centraal. Rechtvaardigheid betreft het eerlijk verdelen van (zorg)taken en het gevoel om ook nog partner, kind of ouder te mogen zijn van de zorgvrager (Expertisecentrum Mantelzorg, 2017). Als SPH'er kun je hen helpen om hun leven zo zelfstandig mogelijk in te richten. De SPH'er dient rekening te houden met de verschillende personen binnen de leefsituatie, welke allen diverse belangen, belevingen en achtergronden hebben.

Daarbij levert mantelzorg in combinatie met werk ook financiële zorgen op (Mezzo, z.d.). Het verlenen van de mantelzorg kan bijvoorbeeld reiskosten opleveren en wanneer de hulpbehoevende thuis woont dient er ook rekening gehouden te worden met aanpassingen aan het huis et cetera. Daarbij heeft het ook gevolgen voor het inkomen van de werkende mantelzorger, daar zij soms minder gaan werken of stoppen met betaald werk (Mezzo, z.d.). Bovendien heeft het minderen met betaald werken invloed op de pensioensopbouw. Uit het onderzoek dat Nibud, in samenwerking met Mezzo, heeft uitgevoerd blijkt dat een alleenverdienende mantelzorger met een modaal inkomen die een dag in de week mindert met werken, er per maand 245 euro op achteruitgaat (Mezzo, z.d.). Na het bereiken van de pensioensleeftijd ontvangt deze mantelzorger 179 euro per maand minder.

Mesoniveau

In het derde kwartaal van 2014 heeft SWO Drimmelen het initiatief genomen om een mantelzorgbeleid op te stellen samen met de gemeente, zoals bepaald in het Wmo-beleid (Gemeente Drimmelen, 2015). Het steunpunt Kennis & Mantelzorg, onderdeel van SWO Drimmelen, ontwikkelt zich steeds meer naar een expertisepunt. Vanuit hier wordt de uitvoering van beleid geïnitieerd, gestimuleerd en uitgevoerd in samenwerking met alle hulp- en zorgverleners in de gemeente Drimmelen.

De inzet van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorgsituatie leidt ertoe dat hulpbehoevende personen thuis kunnen blijven wonen en de inzet van (betaalde) professionals verminderd wordt (Gemeente Drimmelen, 2015). SWO Drimmelen werft, begeleidt en ondersteunt verleners van informele zorg zodat overbelasting kan worden voorkomen en zij hun taak op een correcte wijze kunnen blijven volbrengen. Echter komt er een hogere druk op vrijwilligers, terwijl mensen steeds langer doorwerken of bijvoorbeeld op kleinkinderen passen. De vrijwilligers willen zich minder structureel binden, waardoor er een tekort aan vrijwilligers begint te ontstaan (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 2 maart 2020).

Om (werkende) mantelzorgers enigszins te ontlasten is voormalig staatssecretaris Clémence Ross-van Dorp aangesteld als landelijke aanjager respijt zorg (Rijksoverheid, 2019). Bij respijt zorg neemt iemand anders tijdelijk de zorg over van een mantelzorg, zodat de mantelzorg even adempauze heeft. Echter blijkt uit onderzoek binnen SWO Drimmelen in 2016 dat er nauwelijks gebruik werd gemaakt van de respijt zorg voorzieningen (SWO Drimmelen, 2016). De vraag is dan ook waar de werkende mantelzorg wel baat bij heeft en of de weg naar ondersteuningsmogelijkheden helder zijn.

Macroniveau

Sinds de invoering van Wmo (Wet maatschappelijk ondersteuning) moeten gemeenten meer aandacht besteden aan de manier waarop zij mantelzorgers ondersteunen (Movise, 2017). Nederland is geen verzorgingsstaat meer maar een participatiesamenleving, wat de nodige consequenties met zich mee heeft gebracht. Zo is het 'recht op zorg' niet meer vanzelfsprekend en is het leveren van tegenprestaties de norm geworden. Professionals hebben door deze verandering een ondersteunende rol gekregen. De zorg en ondersteuning komen hierdoor steeds vaker neer op de onbetaalde krachten uit het eigen netwerk of vrijwilligers. Dit wordt ook wel informele zorg genoemd (Movisie, 2017).

De overheid wil dat burgers meer mantelzorg geven om de groei van de zorgkosten te remmen (Josten & De Boer, 2015). Want zodra (werkende) mantelzorgers uitvallen komt de zorg terecht op de formele zorg, wat kosten oplevert voor de gemeente.

Tegelijkertijd wil de overheid de arbeidsdeelname vergroten. De AOW-leeftijd is bijvoorbeeld verhoogd en deeltijd-werkenden worden opgeroepen hun werkweek te verlengen (Josten & De Boer, 2015). De vraag is echter wel in hoeverre de doelen 'meer mantelzorg' en 'meer werken' met elkaar te verenigen zijn.

De druk op werkende mantelzorgers gaat naar verwachting ook toenemen door maatschappelijke ontwikkelingen. Vergrijzing, het stijgende aantal ouderen in de bevolking, is een van deze maatschappelijke ontwikkelingen (Movisie, z.d.). In de twintigste eeuw is het aantal 65-plussers meer dan vertienvoudigd; 18% van de gehele bevolking betreft 65-plussers (Volkgezondheidszorg, 2020). Daarbij is er sprake van een 'dubbele vergrijzing', wat wil zeggen dat ook het deel 80-plussers toeneemt. Van de 65-plussers was op 1 januari 2018 24% ouder dan 80 jaar. Doordat de ouderen steeds ouder worden, hebben zij langer en intensievere zorg nodig van anderen (Movisie, z.d.).

Samenhang

Bovenstaande ontwikkelingen op de diverse niveaus hebben allen invloed op de werkende mantelzorgers. De overgang van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving lijkt een van de grondleggers van het praktijkprobleem. Er wordt van de samenleving verwacht dat zij meer verantwoordelijkheden dragen voor hun naasten en de overheid wil de arbeidsdeelname vergroten. Formele zorg lijkt niet meer vanzelfsprekend en uit recent onderzoek binnen SWO Drimmelen blijkt respijt zorg nog een onderbelichte vorm van ondersteuning te zijn.

De dubbele vergrijzing leidt ertoe dat we met zijn allen steeds ouder worden. Doordat opname in een verzorgingstehuis of ambulante zorg verder weg dan ooit lijken, komt de zorg voor de hulpbehoevenden op de schouders van (werkende) mantelzorgers terecht. De combinatie tussen werk, het gezin, het sociale leven en het zorgen voor een hulpbehoevende naaste lijkt een vrij lastige opgave te zijn.

Deze ontwikkelingen op zowel micro-, meso- als macroniveau sluiten nauw aan op de vraag van dit onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om de behoeften van de werkende mantelzorger in beeld te brengen, waarop SWO Drimmelen een passend aanbod kan ontwikkelen. Dit ondersteuningsaanbod kan professionals/sociaal werkers vanuit SWO Drimmelen aan laten sluiten op de hulpvraag van de werkende mantelzorger. Hierdoor kan uitval (mogelijk) voorkomen worden en voelen werkende mantelzorgers zich gesteund in hun zorgsituatie.

1.3 Onderzoeksorganisatie

Het onderzoek is uitgevoerd binnen Stichting Welzijn & Ondersteuning (SWO) Drimmelen. SWO Drimmelen omvat een klein team van professionals en een wijdvertakt netwerk van vrijwilligers. Hiermee zit SWO Drimmelen in de haarvaten van de Drimmelse samenleving (SWO Drimmelen, z.d.). De organisatie werkt samen met verschillende organisaties die evenals SWO Drimmelen actief zijn in de gemeente, denk hierbij aan het CJG, MEE-West Brabant en Surplus. Samen werken zij aan het welzijn van de inwoners van gemeente Drimmelen en SWO Drimmelen heeft hierbij ook specifiek de taak om het welzijn voor mantelzorgers binnen de gemeente te waarborgen.

De missie van SWO Drimmelen is als volgt: “Wij brengen Drimmelen sociaal in beweging” (SWO Drimmelen, 2018, p. 3). De visie van SWO Drimmelen sluit hierop aan: “Zorg en welzijn is een taal van ons allemaal. SWO is als lokaal deskundige organisatie dé logische keuze voor zelfstandig wonende inwoners uit de gemeente Drimmelen. SWO onderzoekt, agendeert, ontwikkelt, initieert, regisseert en faciliteert duurzame oplossingen voor welzijn en zorg” (SWO Drimmelen, 2018, p. 3).

Om de inwoners in de gemeente Drimmelen te ondersteunen, heeft SWO Drimmelen een divers aanbod gecreëerd. Het aanbod is onderverdeeld in meerdere categorieën, namelijk wonen, ontmoeting, zorg & ondersteuning, inkomen, verkeer & vervoer en vrijwilligerswerk & educatie (SWO Drimmelen, 2018, p. 11-26). Dit onderzoek richt zich voornamelijk op het aandachtsgebied zorg & ondersteuning, waar mantelzorg centraal staat.

1.4 Relevantie in relatie tot beroep, kwestie en context

De gemeente Drimmelen heeft SWO Drimmelen de opdracht gegeven zich te bekommeren om de mantelzorgers binnen de gemeente. Het is dan ook een goede ontwikkeling dat werkende mantelzorgers worden benoemd in de beleidsdoelstellingen van de gemeente. De vertaling van beleid naar het werkveld ligt vervolgens bij de sociaal werkers, zoals zorg- en hulpverleners en het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen.

Sinds de invoering van Wmo is Nederland geen verzorgingsstaat meer, maar een participatiesamenleving (Movisie, 2017). De inzet van informele zorg, eigen kracht en het eigen netwerk worden steeds belangrijker. Eén op de zes mantelzorgers combineert zorgtaken met werk (Initiatiefnemers project Werk&Mantelzorg, 2010). 40% van deze mantelzorgers voelt zich matig tot zwaar overbelast en één op de tien voelt zich genooddaakt te minderen of zelfs te stoppen met werken. En dat terwijl zij hun werk als zeer waardevol beschouwen: het is nodig voor de inkomsten, biedt sociale contacten en geeft de mogelijkheid om de zorgsituatie even te ‘vergeten’. Het tijdig signaleren en ondersteunen van deze werkende mantelzorgers ter voorkoming van overbelasting, vindt het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen dan ook belangrijk.

Volgens de ‘beroepscode voor sociaal werkers’ staat een sociaal werker voor een samenleving waarin alle mensen evenveel recht hebben op een goede kwaliteit van leven (Ebskamp, 2013). Daarbij is het de kernwaarde van een sociaal werker om hieraan bij te dragen zodat zij vanuit hun eigen levensvisie vorm

kunnen geven aan hun leven (BPSW, 2018). Deze sociale betrokkenheid is het startpunt geweest om dit onderzoek uit te voeren voor deze doelgroep.

De cliënt staat bij de SPH'er centraal, ondanks dat het per doelgroep verschilt of de regie bij de cliënt of bij de hulpverlener ligt (Heemskerk, Petrina en Vosters, 2015). De werkende mantelzorg is zogenoemd de cliënt van dit onderzoek. Het resultaat biedt een perspectiefrijke richting waarvoor gewerkt is aan de systematische verbetering van de praktijk van SWO Drimmelen. Het levert een bijdrage aan de ondersteuningsmogelijkheden van de werkende mantelzorgers.

Tevens is het als sociaal werker van belang om eigen deskundigheid te blijven ontwikkelen (Landelijk Opleidingsoverleg SPH, 2009). Dit onderzoek naar de (zorg)situatie en ondersteuningsbehoeften van werkende mantelzorgers heeft handvatten opgeleverd voor de professionele praktijkontwikkeling van het Kennis & Steunpunt Mantelzorg. Het innovatievoorstel levert een toevoeging aan het ondersteuningsaanbod welke aansluit bij de wensen en behoeften van de werkende mantelzorgers en (zorg)professionals, zodat zij ondersteuning op maat kunnen bieden en ontvangen.

Ten laatste is de sociaal werker vertegenwoordiger van de eigen organisatie en streeft de sociaal werker naar een fijne samenwerking met andere professionals (Landelijk Opleidingsoverleg SPH, 2009). Belanghebbenden zijn betrokken en geïnformeerd over de resultaten van dit onderzoek. Dit leidt tot meer aandacht en inzicht in de diversiteit en positie van de werkende mantelzorgers. Om dit te blijven borgen dient dit een continu proces te zijn.

1.5 Doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen

Onderzoeksdoel

Het verkrijgen van inzicht in de zorgsituatie van werkende mantelzorgers in de gemeente Drimmelen teneinde hen ondersteund te laten voelen in hun mantelzorgsituatie. Vanuit hier kan SWO Drimmelen een gedegen aanbod ontwikkelen ter ondersteuning van deze doelgroep.

Onderzoeksvraag

Hoe moet het mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruit zien om aan te sluiten bij de behoeften van werkende mantelzorgers?

Deelvragen

- 1) Hoe ziet het huidige mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruit en hoe wordt dit ervaren door diverse doelgroepen?
- 2) Waar liggen de behoeften van werkende mantelzorgers ten aanzien van ondersteuning vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen?
- 3) Op welke wijze worden werkende mantelzorgers bereikt als het gaat om het verkrijgen van informatie betreffende het mantelzorg-ondersteuningsaanbod?
- 4) Welke kennis en ervaringen hebben (zorg)professionals bij de ondersteuning van werkende mantelzorgers?
- 5) Wat is er landelijk beschikbaar aan, zowel positieve als negatieve, ervaringen omtrent ondersteuning van werkende mantelzorgers?

Hoofdstuk 2: Aanpak van het onderzoek

Hoofdstuk 2 staat in het teken van de aanpak van het onderzoek. Aan bod komen de dataverzamelingmethoden, analysemethoden en de validiteit en betrouwbaarheid.

2.1 Onderzoeksactiviteiten

Onderzoeks-vorm

Het verzamelen van data voor dit onderzoek betrof zowel een kwalitatieve als kwantitatieve benadering, oftewel een mixed-method-aanpak (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Er is gestreefd naar een groot aantal deelnemers en daarnaast was ook de gedetailleerde informatie van belang. Voorafgaand aan het ontwerponderzoek heeft er een beschrijvend en evaluerend onderzoek plaatsgevonden.

2.1.1 Dataverzamelingmethoden

Deelvraag 1

Twee professionals van het Kennis & Steunpunt Mantelzorg binnen SWO Drimmelen zijn bevestigd middels semigestructureerde interviews. Daarnaast zijn er acht (zorg)professionals bevestigd middels een digitale enquête naar hun ervaringen. Drie werkende mantelzorgers zijn middels een semigestructureerd interview bevestigd naar diens ervaringen.

Deelvraag 2

Er is een digitale enquête verspreid onder de 521 bekende werkende mantelzorgers binnen SWO Drimmelen waarin gevraagd is naar de zorgsituatie en ondersteuningsbehoeften. Drie werkende mantelzorgers zijn bevestigd middels een semigestructureerd interview. Om de bevindingen in breder perspectief te plaatsen, zijn er ook onderzoeksrapporten en vakliteratuur bestudeerd.

Deelvraag 3

Er is een literatuurstudie verricht om inzicht te krijgen in de wijze van communiceren met en het bereiken van werkende mantelzorgers. Diverse Mantelzorg Steunpunten zijn bevestigd middels een semigestructureerd interview naar hun wijze van communicatie naar en met deze doelgroep. Daarnaast zijn de werkende mantelzorgers bevestigd in de digitale enquête naar hun bevindingen.

Deelvraag 4

Er is een digitale enquête afgenomen onder (zorg)professionals om inzicht te krijgen in hun kennis over werkende mantelzorgers, de zorgsituatie en hun verwachtingen omtrent de ondersteuning vanuit SWO Drimmelen. Daarbij is er vakliteratuur toegevoegd om het belang van (zorg)professionals in de zorgsituatie te belichten.

Deelvraag 5

Er zijn diverse professionals binnen Mantelzorg Steunpunten bevestigd middels een semigestructureerd interview. Hun ervaringen en expertise zijn onderbouwd met verworven data omtrent de ondersteuningsmogelijkheden.

2.1.2 Analysemethoden

Beschrijvend onderzoek

Er is gebruik gemaakt van verschillende methodes om de verzamelde data te groeperen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De enquêtes bestonden uit open, enkele, - en meerdere keuzevragen. De aantallen zijn hierbij berekend en omgezet naar procenten. De toelichting bij de open en enkelkeuzevragen is geanalyseerd middels de methode 'Analyseresultaten met data illustreren'.

De data welke is verworven met gebruikmaking van de literatuurstudie en interviews zijn teruggebracht naar betekenisvolle tekstfragmenten. Deze tekstfragmenten zijn vervolgens per groep horizontaal vergeleken waaruit algemene bevindingen zijn geformuleerd. Hierin is ingegaan op de overeenkomsten

en verschillen, wat tenslotte is gereduceerd tot de antwoorden op de deelvragen. Er is tevens data geïllustreerd met citaten.

Ontwerpeisen

In samenspraak met de opdrachtgever(s) zijn de ontwerpeisen tot stand gekomen waaraan het innovatievoorstel dient te voldoen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Deze zijn opgesteld aan de hand van de verzamelde data uit het beschrijvend onderzoek.

Implementatie

De bevindingen, conclusies en aanbevelingen welke voortkomen uit het beschrijvend onderzoek zijn besproken met de opdrachtgevers. Om knelpunten tijdig te signaleren is er gebruik gemaakt van de SWOT-analyse. Hierin zijn de mogelijke kansen, bedreigingen, zwaktes en sterktes van de implementatie aan bod gekomen.

De implementatieplanning is gebaseerd op de pdca-cyclus, welke bestaat uit vier stappen: planning, uitvoeren, monitoren en borgen (Robbins & Coulter, 2011). Om de pdca-cyclus vorm te geven is er gebruik gemaakt van het boek *Management in sociaalagogische beroepen* van Robbins & Coulter (2011) en van *De plancyclus in het sociaal-agogisch werk* van Fontaine (2010).

2.2 Validiteit en betrouwbaarheid

Draagvlak en betrokkenheid

De opdrachtgevers zijn nauw betrokken geweest bij alle kernactiviteiten van dit onderzoek. Er is tijdig om feedback gevraagd en zij hebben ten alle tijden de mogelijkheid tot inzage van de behaalde resultaten. Dit is het fundament geweest voor draagvlak en betrokkenheid van het onderzoek.

Triangulatie

Om een rijker beeld te creëren van de beroepspraktijk en daarmee de validiteit en betrouwbaarheid van de verzamelde data te controleren, is er gebruik gemaakt van triangulatie. Er is data ontleend uit verschillende bronnen, brontriangulatie, en dit is op verschillende manieren verzameld, methodische triangulatie (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De triangulatie is opgebouwd doordat de diverse perspectieven van betrokken partijen zijn verwerkt in dit onderzoek en daarbij is er gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelingsmethoden en data-analysemethoden.

De interne validiteit en betrouwbaarheid zijn sterk, daar er gesprekken zijn gevoerd met de doelgroep zelf, professionals van SWO Drimmelen, (zorg)professionals en professionals van andere Mantelzorg Steunpunten. Hiermee zijn meerdere perspectieven van betrokkenen in dit onderzoek verwerkt waarmee triangulatie is ingebouwd.

Literatuurstudie

Om de beantwoording van de deelvragen te onderbouwen, is er data verworven via literatuurstudie. Er zijn onderzoeksrapporten en vakliteratuur geraadpleegd en bestudeerd rondom werkende mantelzorgers en diens zorgsituatie, ondersteuningsmogelijkheden en -behoeften. Via databanken Springerlink, Kaluga en Google Scholar zijn wetenschappelijke artikelen bestudeerd. Bij het raadplegen van data is er gelet op de eigenaar en publicatiedatum van de desbetreffende bron, om op deze manier de betrouwbaarheid te kunnen borgen.

Bevragen middels een interview

Om structuur aan te brengen binnen de interviews en de betrouwbaarheid hiervan te bevorderen, is er bij elke respondentengroep gebruik gemaakt van dezelfde vooraf opgestelde vragenlijst. De vragenlijsten zijn terug te vinden in bijlage 03, 05 en 06. Er is in beide gevallen gekozen voor semigestructureerde interviews, waarbij er de gelegenheid gecreëerd werd om op bepaalde antwoorden door te vragen om de gewenste informatie te verkrijgen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De interviews zijn zo opgesteld dat er antwoord is verkregen op alle deelvragen. Uit privacyoverwegingen zijn de interviewverslagen niet opgenomen in de bijlagen.

De interviews zijn telefonisch afgenomen, daar de uitbraak van het Corona-virus ervoor zorgde dat fysieke bezoeken niet waren toegestaan. Er is getracht één-op-één gesprekken te voeren in een veilige omgeving, aangezien het een gevoelig onderwerp kan zijn en personen elkaar op deze manier niet kunnen beïnvloeden in het beantwoorden. Dit is niet altijd gelukt, daar de respondenten en hun gezin thuis waren ten tijde van het interview.

Het doel was om vijf tot vijftien werkende mantelzorgers te interviewen. In de praktijk bleek het lastig te zijn om hen bereid te vinden om een interview af te nemen. Om tijdswille is er in overleg met de opdrachtgevers besloten om naast de drie werkende mantelzorgers, waarbij het interview wel is afgenomen, een enquête te verspreiden onder alle bekende werkende mantelzorgers.

Bevragen middels een enquête

De digitale enquêtes zijn opgesteld in samenspraak met de opdrachtgevers. Om valkuilen te voorkomen is daarnaast aan twee collega's feedback gevraagd. Pas na aanpassingen en besprekingen zijn de enquêtes definitief gemaakt. Deze zijn te vinden in bijlage 02 en 04.

De werkende mantelzorgers die zijn bevroegd, waren bekend binnen het Kennis & Steunpunt Mantelzorg. Zij zijn alle 521 benaderd middels hun bij SWO Drimmelen bekende e-mailadres. De enquête onder (zorg)professionals is verspreid aan de hand van de sociale kaart van de gemeente Drimmelen. Om beide enquêtes meer onder de aandacht te brengen zijn deze gepromoot op sociale media; Facebook en LinkedIn. Daarnaast is er aandacht besteed in de lokale krant; het Carillon. Beide enquêtes hebben één week open gestaan. Om de respons bij de werkende mantelzorgers te vergroten is er onder de inzendingen een cadeaukaart ter waarde van €15,- verloot.

Van de 521 werkende mantelzorgers hebben er in totaal 86 gereageerd op de enquête. Dit is 16,5% van de werkende mantelzorgers welke bekend zijn bij SWO Drimmelen en 7,5% van het totaal aantal bekende mantelzorgers binnen de organisatie. In de uitwerking van de resultaten is geen onderscheid gemaakt tussen sekse, exacte leeftijd en sociale status.

Op de vraag aan (zorg)professionals om de enquête in te vullen werd door een klein percentage negatief gereageerd. De enquête is verspreid ten tijde van het beginstadium van de Corona-crisis. (Zorg)professionals gaven aan het te druk te hebben en daardoor niet in staat te zijn om te antwoorden. De respons is dan ook bij acht (zorg)professionals gebleven.

Externe validiteit

De resultaten van dit onderzoek zijn context gebonden. Het betreft een kwalitatief onderzoek waardoor de externe validiteit minder belangrijk is. Het innovatievoorstel kan niet geheel vertaald worden naar een andere doelgroep. Het kan echter wel waardevol zijn voor een Mantelzorg Steunpunt in andere gemeentes.

Hoofdstuk 3: Hoe ziet het huidige mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruit en hoe wordt dit ervaren door diverse doelgroepen?

Hoofdstuk 3 tot en met 7 omvatten een weergave van de verzamelde data per deelvraag. Er aan de hand van analyses ervaringen, kennis, literatuur en adviezen weergegeven.

Respondenten

Het huidige ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen ten behoeve van werkende mantelzorgers is achterhaald middels het bevragen van twee medewerkers van SWO Drimmelen. Zij zijn beiden al een aantal jaar werkzaam bij SWO Drimmelen en zijn bekend met ondersteuningsaanbod.

Aan drie werkende mantelzorgers is gevraagd hoe zij het ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen ervaren.

Daarnaast is er middels een digitale enquête aan acht (zorg)professionals gevraagd hoe zij dit aanbod ervaren.

3.1 Het ondersteuningsaanbod

SWO Drimmelen biedt diverse ondersteuningsmogelijkheden aan vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg. Het organiseren van activiteiten, adviseren, informeren en stimuleren zijn hier de vier belangrijkste pijlers. Deze aanpak resulteert in zelfstandigheid van de mantelzorger en het gevoel gesteund te zijn in de mantelzorgtaken. Ondersteuning op maat is het uitgangspunt van het Kennis & Steunpunt Mantelzorg.

Lotgenotencontact

Voor de werkende mantelzorgers wordt er lotgenotencontact gefaciliteerd. Sinds een aantal maanden is er een lotgenotencontactgroep opgericht waar momenteel vijf vrouwelijke, werkende mantelzorgers aan deelnemen. De gemeenschappelijke deler van hen is dat zij allen zorgen voor een partner met NAH. Zij komen ongeveer één keer per twee maanden bijeen. In deze bijeenkomst delen zij tips met elkaar en bieden zij elkaar een luisterend oor. Een professional van SWO Drimmelen is hierbij aanwezig om iedereen aan het woord te laten komen, de tijd te bewaken en vragen te beantwoorden. Naast deze fysieke bijeenkomsten hebben zij een WhatsApp-groep om elkaar gemakkelijker te bereiken en elkaar op de hoogte te houden.

Respijtzorg middels zorgvrijwilligers/buddy's

Werkende mantelzorgers kunnen een beroep doen op zorgvrijwilligers/buddy's welke tijdelijk de zorg voor hun naaste over kan nemen. Dit contact tussen vrijwilliger en zorgontvanger kan op verschillende manieren vorm worden gegeven; van het doen van een boodschap tot het bieden van een luisterend oor. In het jaar 2019 zijn er in totaal 103 zorgvrijwilligers/buddy's ingezet.

Ontspannende activiteit

Om de werkende mantelzorger een moment van ontspanning te bezorgen, organiseert SWO Drimmelen diverse activiteiten per jaar. Deze ontspannende activiteiten bestaan bijvoorbeeld uit georganiseerde wandelingen of een theebeleving. Hierin staan ontspanning en ontmoeting centraal.

Informatieve activiteit

Binnen het Steunpunt wordt er een onderscheid gemaakt tussen ontspannende activiteiten en informatieve activiteiten. Deze worden ook verdiepende- of themabijeenkomsten genoemd. Het wordt regelmatig gekoppeld aan een specifieke zorgvraag. Er worden dus bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd welke specifiek gericht zijn op mantelzorgers voor mensen met NAH of over wet en regelgeving. Bij deze bijeenkomsten staat het aanreiken van kennis en adviezen centraal.

Individuele ondersteuning

Naast groepsactiviteiten biedt het Steunpunt ook individuele ondersteuning. Dit wordt aangeboden door zowel de betaalde krachten binnen SWO Drimmelen als door gespecialiseerde vrijwilligers. Zij kunnen de werkende mantelzorgers ondersteunen in bijvoorbeeld het aanvragen Wmo-voorzieningen en bij het keukentafelgesprek met de gemeente. Daarnaast bestaat de individuele ondersteuning ook uit het bieden van een luisterend oor, het meedenken in oplossingen en het bieden van sturing in de combinatie van werk en mantelzorg. Zo kan een professional meegaan naar de werkgever van de mantelzorgers om de rechten en regels te verhelderen. De individuele ondersteuning is divers en de professionals doen wat zij kunnen om aan te sluiten bij de hulpvraag van de werkende mantelzorgers.

Mantelzorgwaardering

Voor alle mantelzorgers kan er jaarlijks de mantelzorgwaardering worden aangevraagd. Dit bestaat uit een vaststaand geldbedrag welke de zorgontvanger als blijk van waardering aan zijn of haar mantelzorgers kan geven.

3.2 Aanpak

Inloopfunctie

Het kantoor van SWO Drimmelen wordt elke werkdag tussen 09:00 en 14:00 ‘geopend’ voor onder andere de werkende mantelzorgers om even binnen te lopen. De mantelzorgers mag binnen lopen voor zowel formeel als informeel contact. Er kan gesproken worden in de gedeelde werkruimte aan de koffietafel, maar ook (privé)gespreksruimtes behoren tot de mogelijkheden. De mantelzorgers mogen binnen lopen voor vragen, een luisterend oor of ‘gewoon’ voor de gezelligheid. Deze inloopfunctie wordt ontzettend gewaardeerd.

Bezoek op locatie

Indien het voor de werkende mantelzorgers niet mogelijk is of hij/zij het niet prettig vindt om naar het kantoor te komen, kunnen de professionals ook een huisbezoek bieden. Het voordeel van dit huisbezoek is dat de zorgsituatie en woonsituatie van de mantelzorgers duidelijker in beeld wordt gebracht. Ook kan de professional op deze manier kennis maken met de zorgvrager. Zij komen namelijk niet altijd mee naar kantoor.

Telefonisch en mail contact

Tijdens werktijden is er altijd een professional beschikbaar om eventuele vragen telefonisch te beantwoorden. Het mailadres van het Kennis & Steunpunt Mantelzorg is ten alle tijden te bereiken. Op werkdagen worden deze mails zo spoedig mogelijk beantwoord. Ook worden bij het kennis maken met werkende mantelzorgers de telefoonnummers van de professionals achter gelaten. Op deze manier wordt ook het versturen van een WhatsApp bericht toegevoegd aan de contactmogelijkheden.

De werkende mantelzorgers worden op de hoogte gehouden van alle nodige informatie via de mail. Zij krijgen bijvoorbeeld mails van het jaarprogramma, informatie over bijeenkomsten en over de mantelzorgwaardering.

Flexibiliteit agenda

Om rekening te houden met de agenda van werkende mantelzorgers worden bijeenkomsten en activiteiten ook aangeboden in de avonden en in het weekend. De ervaring leert dat werkende mantelzorgers die eerder nooit aansloten wel gebruik maken van deze flexibele planning.

Website

SWO Drimmelen heeft een algemene website waarop informatie te vinden is over het aanbod van de organisatie, de jaarplanning en welzijn nieuws. Ook de algemene contactgegevens zijn hier te vinden. De website fungeert op dit moment als informatiebron van bovenstaande punten.

3.3 Ervaringen

Professionals SWO Drimmelen

Aan beide professionals is gevraagd wat zij missen in het ondersteuningsaanbod. Hieruit kwam het volgende naar voren:

“Ons aanbod is groot en divers. Ik vind het jammer dat we tijdens een bijeenkomst maar een klein deel van de werkende mantelzorgers mogen ontvangen. Ik zie dat het voor die mantelzorgers die er wel gebruik van maken ontzettend waardevol is. Als ik één ding zou mogen toevoegen is het toch wel een online kennisbank. Ik denk dat het Kennis & Steunpunt Mantelzorg op deze manier de werkende mantelzorgers op een laagdrempelige manier kan ondersteunen. Ik zie het wel zitten om kleine filmpjes te maken waarin er wordt uitgelegd hoe zij bepaalde zaken aan moeten pakken.”
(Professional 1)

“Het aanbod wat wij nu hebben is met name gericht op mantelzorgers van mensen met NAH en dementie. Ik vind dat we de mantelzorgers voor mensen met bijvoorbeeld kanker en ggz problematiek te kort doen. Ik zou heel graag ook voor hen bijeenkomsten organiseren en hen voorzien van kennis en advies.”
(Professional 2)

(Zorg)professionals

Aan de (zorg)professionals is allereerst gevraagd of zij bekend zijn met het ondersteuningsaanbod. De helft geeft aan volledig bekend te zijn met het ondersteuningsaanbod, 25% kent het minimaal en voor de overige 25% is het geheel onbekend. 37,5% vindt het aanbod compleet en 25% vindt het niet compleet. Eén (zorg)professional heeft de volgende toevoeging: “Het aanbod is grotendeels compleet. Ik mis wel ondersteuning voor de professional in het werkveld. Bv. Bijeenkomsten over hoe wij ermee om moeten gaan.”

Aan hen is eveneens gevraagd wat er volgens hen essentieel is in het ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers. Een respondent schrijft: “Ondersteuning op maat, voor zowel de werkende mantelzorger als de cliënt. Maar ook voor de professional buiten SWO. Vooral kennis en advies delen met voorgenoemde groepen.”. Daarnaast komt het aansluiten op de individuele behoeften vaker naar voren, evenals het ervoor zorgen dat de werkende mantelzorgers zich gehoord en gesteund dienen te voelen.

Werkende mantelzorgers

De drie geïnterviewde werkende mantelzorgers geven allen aan geen toevoegingen te hebben voor het ondersteuningsaanbod. Zij maken allen gebruik van het lotgenotencontact en hier halen zij voldoening uit. Ze geven aan voor overige activiteiten geen tijd te hebben daar hun agenda wekelijks ver gevuld is en zij hun enige vrije momenten per week graag zelf invullen. Overige ervaringen en mogelijke toevoegingen vanuit werkende mantelzorgers, komen in het volgende hoofdstuk aan bod.

Hoofdstuk 4: Waar liggen de behoeften van werkende mantelzorgers ten aanzien van ondersteuning vanuit het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen?

Respondenten

86 werkende mantelzorgers uit de gemeente Drimmelen hebben een digitale enquête ingevuld. De groep respondenten is in de leeftijd van 23 tot 65 jaar en bestaat voor 88,4% uit vrouwen en voor 11,6% uit mannen.

Naast de enquête is er bij drie werkende mantelzorgers een telefonisch interview afgenomen. De drie geïnterviewde respondenten worden nader geïntroduceerd om de relatie met de data en de citaten te verhelderen.

Respondent 1: Sanne is een 31-jarige vrouw. Zij zorgt voor haar partner met een NAH hersenletsel en heeft samen met hem twee jonge kinderen.

Respondent 2: Marja is een 49-jarige vrouw. Zij zorgt voor haar partner met een NAH en haar zoon met autisme en een verstandelijke beperking.

Respondent 3: Carola is een 45-jarige vrouw. Zij zorgt voor haar partner met een NAH en heeft samen met hem twee kinderen in de basisschoolleeftijd.

Uit privacyoverwegingen zijn bovenstaande namen gefingeerd. De zorgsituatie is niet gedetailleerd weergegeven om mogelijke herkenning te voorkomen.

4.1 Ondersteuning

De digitale enquête welke verspreid is onder de bij SWO Drimmelen bekende werkende mantelzorgers, is onderverdeeld in diverse categorieën. De eerste categorie bevat de ondersteuningsbehoeften van de werkende mantelzorgers. Dit is uitgewerkt in dit hoofdstuk. Om meer inzicht te geven in de zorgsituatie en werksituatie van de respondenten zijn de hoofdstukken 4.2 tot en met 4.4 toegevoegd. Hierin wordt ingezoomd op de zorgvrager, de mantelzorgtaken, de combinatietaken en de combinatie van werk en mantelzorg.

Uit onderzoek blijkt dat veel mantelzorgers zichzelf prima redden en geen behoefte hebben aan ondersteuning (De Klerk, De Boer, Plaiser, Schyns & Kooiker, 2015). Echter zijn er mantelzorgers die wel behoefte hebben aan ondersteuning. Het belangrijkste speerpunt van een mantelzorgbeleid is het ontlasten van de werkende mantelzorgers door hen te ondersteunen, oftewel te verlichten. Bovendien dient formele en informele hulp beter op elkaar afgestemd te worden, oftewel verbinden (De Klerk et al., 2015). Het mantelzorg-ondersteuningsaanbod dient eveneens breed te zijn en zo laagdrempelig mogelijk bereikbaar te zijn.

Werkende mantelzorgers geven aan het meest geholpen te zijn met begrip en waardering. Ze wensen gezien te worden door beroepskrachten en beleidsmakers. Bovendien willen ze erkend worden in hun ervaringsdeskundigheid (De Klerk et al., 2015).

Ondersteuningsbehoeften

Aan de respondenten is gevraagd op welke manier zij ondersteund zouden kunnen worden in hun mantelzorgtaken vanuit SWO Drimmelen. 57% van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning. De reden dat mantelzorgers nog altijd weinig tot geen gebruik maken van ondersteuningsmogelijkheden, heeft te maken met het feit dat zij zichzelf niet graag als mantelzorgers bestempelen (De Klerk et al., 2017; Feijten et al., 2017).

Lotgenotencontact

Eerder onderzoek laat zien dat 5% van de mantelzorgers behoefte heeft aan lotgenotencontact (De Klerk et al., 2017). Lotgenotencontact is een vorm van ondersteuning welke zich richt op het vergroten van de draagkracht.

11 respondenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan lotgenotencontact. De frequentie verschilt echter. 4,7% zou graag één keer per vier weken contact hebben met mantelzorgers in een soort gelijke situatie en 8,1% zou dit liever vier keer per jaar zien plaatsvinden. In de enquête werd ook de antwoordoptie ‘chatten met andere werkende mantelzorgers’ toegevoegd. Slechts twee personen (2,3%) hebben aangegeven dit te willen doen. Fysiek contact met lotgenoten geniet klaarblijkelijk de voorkeur.

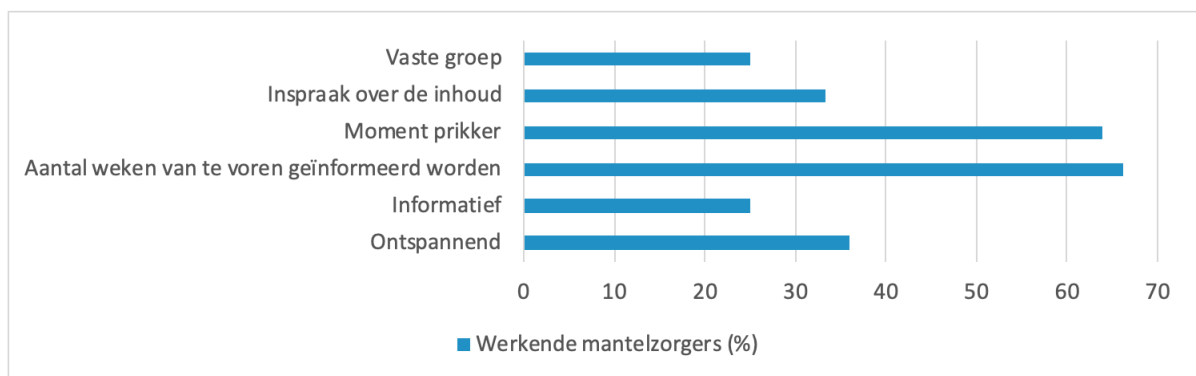
“Het lotgenotencontact vind ik erg prettig. Hier haal ik mijn nodige informatie uit en kan ik mijn verhaal delen. De ander kan mij helpen en ik kan de ander helpen. Dit is voor mij genoeg op het gebied van ondersteuning.”
(Carola)

Ontspannende activiteit

Aan de respondenten is gevraagd of zij behoefte hebben aan een ontspannende activiteit. 17,4% geeft aan hier behoefte aan te hebben. Eveneens als bij het lotgenotencontact verschilt de behoefte in frequentie: 9,3% zou graag één keer per jaar een ontspannende activiteit bij willen wonen tegenover 8,1% die het graag meerdere keren per jaar zouden zien gebeuren.

Aan alle respondenten is bovendien gevraagd wat zij het belangrijkste vinden op het gebied van een activiteit. Bij deze vraag geeft echter maar 22,1% aan geen behoefte te hebben aan een activiteit. Dat de activiteit passend moet zijn binnen de agenda van de werkende mantelzorger blijkt het belangrijkste te zijn (46,5%). Daarop volgt dat de activiteit ontspannend van aard moet zijn (36%). Ongeveer een kwart van de respondenten vindt het van belang dat de activiteit ook informatief is.

Het overgrote deel (66,3%) vindt het fijn dat de activiteit een aantal weken van tevoren wordt aangekondigd. Ook wordt een keuzemogelijkheid in het moment waarop de activiteit wordt aangeboden gewaardeerd (64%). Ongeveer een derde van de respondenten stelt het op prijs om inspraak te hebben in de inhoud van de activiteit, terwijl bijna de helft aangeeft dit niet nodig te vinden. Een kwart geeft aan het prettig te vinden als de activiteiten in vaste groepen wordt aangeboden. Ongeveer de helft vindt dit niet van belang en het overige aantal respondenten is neutraal.

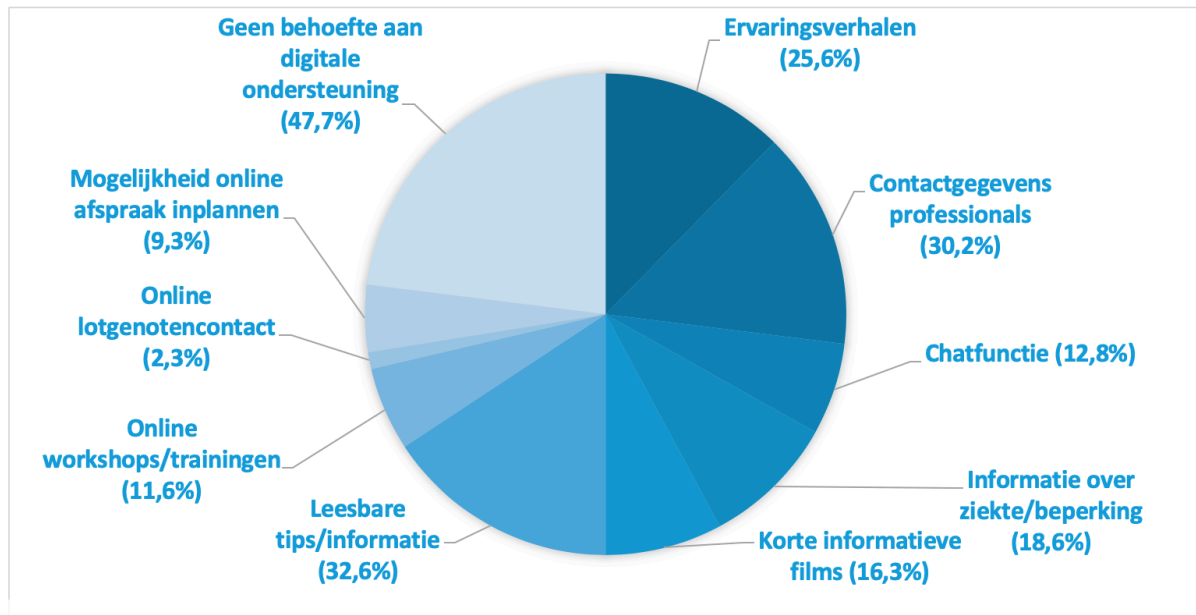


Respijtzorg

In de enquête is er aan de werkende mantelzorgers gevraagd of zij ondersteund zouden kunnen/willen worden in de vorm van respijtzorg. Met respijtzorg wordt bedoeld de tijdelijke en volledige overname van de zorg van een mantelzorger. Het doel hiervan is de mantelzorger even vrijaf te geven (Morée, Schreuder Goedheijt, Visser & Wilbrink, 2009). Slechts 7% van de respondenten geeft aan interesse te hebben in bijvoorbeeld een vrijwilliger vanuit SWO Drimmelen die tijdelijk de zorgtaken over kan nemen.

Centraal kennispunt

15,1% van de werkende mantelzorgers heeft aangegeven behoefte te hebben aan een centraal punt waar zij aan hun informatie kunnen komen. In de vraagstelling is een website als voorbeeld genoemd. Hieronder zijn de digitale ondersteuningsmogelijkheden weergegeven in een cirkeldiagram. Daar er meerdere antwoordopties mogelijk waren is het totaal meer dan 100%.



Ook hier geeft bijna de helft (47,7%) aan geen behoefte te hebben aan (digitale) ondersteuning. De overige helft heeft echter wel behoefte aan digitale ondersteuning.

32,6% van de werkende mantelzorgers heeft behoefte aan *leesbare tips/informatie*. Onder tips/informatie valt bijvoorbeeld hoe men een persoonsgebonden budget aan kunnen vragen of hoe zij een gesprek aan kunnen gaan met hun werkgever. Deze informatie kan ook aangeboden worden in de vorm van *korte informatieve films*. 16,3% heeft aangegeven hierin interesse te hebben. De informatie die zowel in een film als schriftelijk kan worden aangeboden, kan ook *informatie* bevatten over de *ziekte/beperking van de naasten*. 18,6% heeft namelijk aangegeven behoefte te hebben aan deze informatie.

Ongeveer een derde van de respondenten heeft behoefte aan *contactgegevens van professionals*. Een kwart heeft behoefte aan *ervaringsverhalen* en verwacht dit terug te zien komen in een centraal kennispunt. 11,6% heeft behoefte aan *digitale workshops/trainingen* en een mogelijkheid tot het *zelf inplannen van afspraken* in een de agenda van professionals geniet door 9,3% de voorkeur.

Online lotgenotencontact wordt door 2,3% van de werkende mantelzorgers als ondersteunend gezien en 12,8% geeft aan behoefte te hebben aan een *chatfunctie*.

4.2 De zorgsituatie

Naasten

De druk op werkende mantelzorgers is aan het verdubbelen. De belangrijkste reden hiervoor is het feit dat de babyboomgeneratie (personen geboren tussen 1945 en 1955) zorgvrager wordt of al dan niet is (Van den Broek et al., 2016). Dit is terug te zien in onderstaande cijfers. 62 van 86 respondenten geven aan te zorgen voor een vader of moeder. Ook schoonouders zijn zeven keer genoemd. Er wordt minder gezorgd voor een kind of een partner (17,4%). 20,9% van de werkende mantelzorgers zorgt voor meer dan één naaste.

<i>Voor wie zorg je? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Mijn partner	15	17,4%
Mijn kind(eren)	15	17,4%
Mijn vader	15	17,4%
Mijn moeder	47	54,7%
Mijn vriend(in)	1	1,2%
Anders, namelijk	11	12,8%

Ziektebeelden

Een lichamelijke beperking komt met 65,1% het vaakst voor onder de zorgvragers, gevolgd door een chronische ziekte met 26,7%. Psychische problematiek en een NAH komen evenveel voor (10,5%). Ouderdom (12,8%) en een vorm van dementie (17,4%) liggen dicht bij elkaar in de buurt. Verder heeft 8,1% van de zorgvragers een verstandelijke beperking.

39,5% van de respondenten heeft meerdere ziektebeelden aangegeven. Niet bij alle respondenten zijn de aangegeven ziektebeelden verenigd bij één zorgvrager.

Zorgtaken

Mantelzorgers geven uiteenlopende vormen van ondersteuning en hulp. Uit onderzoek blijkt dat het vaak om praktische ondersteuning gaat, zoals begeleiding naar een (huis)arts, vervoer en administratieve ondersteuning (De Klerk et al., 2015). Daarnaast gaat het ook regelmatig om verzorgende taken, waarbij gedacht kan worden aan persoonlijke verzorging en verpleging. Ook gezelschap houden en/of emotionele steun geven wordt opgevat als een vorm van mantelzorg (De Klerk et al., 2015).

Alle respondenten hebben in de enquête aangegeven meer dan twee zorgtaken uit te voeren. Huishoudelijke taken (84,9%) en vervoer en begeleiding (86%) zijn de meest voorkomende zorgtaken. Gevolgd door emotionele steun (62,8%) en (zorg)administratieve taken (62,8%). Persoonlijke verzorging en verpleegkundige ondersteuning worden door ongeveer een kwart van de respondenten aangegeven. De volledige zorg voor de kinderen wordt door 9,3% aangegeven als extra zorgtaak.

<i>Wat zijn jouw zorgtaken? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Huishoudelijke taken (zoals schoonmaken, boodschappen doen, de was doen)	73	84,9%
Persoonlijke verzorging (zoals helpen met aankleden, helpen met in bad gaan, nagels knippen)	24	27,9%
Verpleegkundige ondersteuning (zoals medicijnen geven, wondverzorging)	21	24,4%
Vervoer en begeleiding bij bezoeken (zoals (huis)arts, familiebezoek, kapper)	74	86,0%
(Zorg)administratieve taken	54	62,8%
Emotionele steun (zoals gezelschap houden, afleiding bieden, een luisterend oor bieden)	62	72,1%
De volledige zorg voor de kinderen	8	9,3%

“Het is wel zwaar. Het huishouden deden we voorheen altijd samen. Nu mijn partner weer begonnen is met werken en hierdoor moe thuiskomt, komt deze taak grotendeels op mijn schouders terecht.”

(Marja)

Tijdsinvestering

Onderstaande tabel geeft weer dat het grootste gedeelte (43%) van de respondenten tussen de 8 en 16 uur per week besteedt aan mantelzorgtaken. 27,9% geeft aan tot 8 uur per week te zorgen. 12,8% zorgt tussen de 16 en 24 uur. De overige respondenten (16,3%) geeft aan meer dan 24 uur te zorgen voor hun naaste(n).

<i>Hoeveel uur per week nemen deze zorgtaken in beslag?</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
0 tot 8 uur	24	27,9%
8 tot 16 uur	37	43,0%
16 tot 24 uur	11	12,8%
Meer dan 24 uur per week	14	16,3%

4.3 De combinatie

Combinatietaak

Onderstaande tabel geeft weer waarmee de respondenten hun zorgtaken combineren. Een betaalde baan wordt het vaakst gecombineerd, namelijk door ruim 79% van de respondenten. Hierop volgt het gezin met bijna 70%. Vrijwilligerswerk wordt ook aangegeven als combinatietaak door 17,4% van de respondenten. Drie personen volgen naast hun mantelzorgtaken ook een studie.

Bijna 70% van de respondenten heeft meer dan 1 combinatietaak aangegeven. Dit wil zeggen dat mantelzorgers zorgen voor een (of meerdere) naaste(n), een betaalde baan hebben en dit ook nog combineren met een gezin, studie en/of vrijwilligerswerk.

<i>Waarmee combineer jij jouw zorgtaken? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Een gezin	60	69,8%
Een studie	3	3,5%
Een betaalde baan	68	79,1%
Vrijwilligerswerk	15	17,4%

“Ik zorg fulltime voor mijn partner en kinderen. Op dit moment kan ik nog maar één dag per week werken. Ik zou heel graag meer gaan werken. Mijn werk is het enige dat normaal is in mijn leven.”
(Sanne)

Tijdinvestering

60,5% van de respondenten geeft aan tussen de 32 en 40 uur per week te besteden aan de combinatietaken. 12 respondenten hebben tevens aangegeven meer dan 40 uur per week hieraan te besteden of zelfs 24 uur per dag. Een kwart van de respondenten besteedt minder dan 32 uur per week aan de combinatietaken.

<i>Hoeveel uur besteed je per week aan je gezin, studie, betaald- of vrijwilligerswerk?</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
0 tot 8 uur	4	4,7%
8 tot 16 uur	3	3,5%
16 tot 32 uur	15	17,4%
32 tot 40 uur	52	60,5%
Anders, namelijk	12	14,0%

“Ik heb een eigen bedrijf waar ik voorheen 30 tot 40 uur per week werkte. Toen ik voor mijn partner moest gaan zorgen is dit ontzettend verminderd. Opeens moest ik van alles regelen en voor de kinderen zorgen.”
(Carola)

4.4 Mantelzorg en werk

Mantelzorg en werk

68 respondenten hebben aangegeven hun zorgtaken te combineren met een betaalde baan. Een goede afstemming tussen werk- en zorgtaken vormt een belangrijk aspect voor de duurzame inzetbaarheid van werkende mantelzorgers (Lecoutere, Baele & Janssens, 2016). Werkgevers hebben hierin een belangrijke rol. Zij dienen mantelzorg proactief bespreekbaar te maken in de organisatie, zowel structureel als in individuele casussen (Lecoutere et al., 2016).

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre er rekening wordt gehouden met de zorgsituatie en op welke manier dit wordt gedaan. Het grootste gedeelte (29,1%) van de respondenten is het eens met deze stelling. 5,8% van de respondenten is het hiermee zeer eens. Ongeveer een kwart (26,7%) geeft aan neutraal te zijn in deze stelling. 7% is het ermee oneens en een enkeling is het zeer oneens.

<i>Op welke manier wordt er rekening gehouden op jouw werk? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Deze vraag is niet voor mij van toepassing	42	48,8%
Flexibele werktijden	17	19,8%
Thuis werken	6	7,0%
(Tijdelijke) overname van taken door collega's	9	10,5%
Luisterend oor	19	22,1%
Inzet mantelzorgmakelaar vanuit organisatie	0	0%
Anders, namelijk	10	11,6%

Bijna de helft (48,8%) van de respondenten heeft aangegeven dat deze vraag niet voor hem/haar van toepassing is. De reden hiervoor is onduidelijk. Mogelijk wordt er geen rekening gehouden op het werk of worden de zorgtaken niet gecombineerd met werk.

Een luisterend oor wordt door 22,1% van de respondenten aangegeven, waarmee dit hetgeen is dat het meest wordt aangeboden door werkgevers. Flexibele werktijden volgt met 19,8%. Bij 10,5% van de respondenten worden taken (tijdelijk) overgenomen door collega's en 7% kan thuis werken. Vier personen geven aan dat zij zelf uren in kunnen leveren indien zij zorgtaken moeten uitvoeren. Een enkeling benoemt ook zorgverlof. Eén persoon geeft aan zelf te zijn gaan minderen met werken, om op die manier meer te kunnen zorgen. Ook schrijft een respondent dat er geen rekening wordt gehouden en dat hij/zij alles zelf moet doen.

“Mijn leidinggevende en mijn collega's weten alles van mij. Als het even wat minder met mij gaat wordt hier direct op ingespeeld. Mijn collega's weten soms wel meer dan mijn beste vriendinnen.”
(Sanne)

Niet alleen voor werknemers, maar ook voor werkgevers levert mantelzorgvriendelijk ondernemen voordelen op (Lecoutere et al., 2016). Op het moment dat werk- en zorgtaken goed op elkaar zijn afgestemd verdwijnt de nood bij de werkende mantelzorger om zijn/haar loopbaan gedeeltelijk of in zijn geheel te stoppen. Daarbij gaan ook de productiviteit, loyaliteit, motivatie en de samenwerking erop vooruit (Yeandle, Bennett, Buckner, Shipton & Suokas, 2006). Kortom draagt de bespreekbaarheid en het begrip bij aan een positieve werk-privé balans waardoor de werkende mantelzorger met energie, plezier en zin zijn zorgtaken kan blijven combineren (Lecoutere et al., 2016).

Hoofdstuk 5: Op welke wijze worden werkende mantelzorgers bereikt als het gaat om het verkrijgen van informatie betreffende het mantelzorg-ondersteuningsaanbod?

5.1 Bereiken volgens de literatuur

Veel gemeenten, waaronder gemeente Drimmelen, hebben aardig wat ondersteuningsmogelijkheden voor (werkende) mantelzorgers. Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers hiervan niet altijd op de hoogte zijn en er daarom weinig gebruik van wordt gemaakt (Zorg & Financiering, 2010). Bovendien zien mantelzorgers zichzelf niet als mantelzorger. Om hen toch te bereiken zijn ‘dichtbij’ en ‘samenhangend’ de kernwoorden (Movisie, z.d.). Hiermee wordt bedoeld dat mantelzorgers het beste op de hoogte kunnen worden gebracht van het ondersteuningsaanbod door middel van aan te sluiten bij de paden die zij doorgaans bewandelen.

Mantelzorgers kunnen worden bereikt via het zogenoemde zorg-pad (Movisie, 2015). Mantelzorgers gaan geregeld mee met hun naasten naar zorgprofessionals of ontvangen hier zelf ondersteuning. Enkele voorbeelden van deze plekken zijn het Wmo-loket, wijkverpleegkundigen en (huis)artsen (Mootz, de Boer & Janssens, 2010). Denk hierbij ook aan bijvoorbeeld de logopedist en de apotheek.

Naast het ‘zorgleven’ hebben werkende mantelzorgers ook nog een ander leven. Ook via dit leven, het leef-pad, kunnen mantelzorgers worden bereikt. Denk hierbij aan de werkomgevingen, kinderdagverblijven, buurthuizen en sportclubs (Movisie, z.d.; Movisie, 2015; Mootz et al., 2010).

Eveneens is het belangrijk om (zorg)professionals voldoende toe te rusten met kennis om (werkende) mantelzorgers te herkennen (Movisie, 2015). Denk hierbij onder andere aan huisartsen, wijkverpleegkundigen en ambulante begeleiders. Zij hebben hierin de rol om de werkende mantelzorgers te wijzen op de ondersteuningsmogelijkheden. Hierbij is belangrijk om te bedenken dat mantelzorgers zichzelf niet altijd in de term mantelzorger herkennen (Movisie, 2015; De Klerk et al., 2017; Feijten et al., 2017). Het woord mantelzorger is tevens niet bij iedereen bekend en veel mensen willen ook niet zo genoemd worden. Gebruik dus vragen als: ‘Zorgt u voor iemand?’ of ‘Gaat u geregeld met uw ouders naar (huis)artsen?’ in voorlichtingsmateriaal.

Een volgend punt dat belangrijk is in de communicatie naar en met mantelzorgers is dat het dichtbij qua gebruiksgemak dient te zijn (Mootz et al., 2010). Dit betekent dat het digitaal toegankelijk moet zijn en zonder overbodige bureaucratie. Denk hierbij aan een website, informeren per mail of middels een WhatsApp bericht. Bovendien kan de jaarlijkse mantelzorgwaardering benut worden als contactmoment (Movisie, 2015). Dit moment kan gebruikt worden om de mantelzorger laagdrempelig te vragen of er ondersteuning in de zorgtaken gewenst wordt.

5.2 Bereiken volgens diverse steunpunten

Respondenten

Aan zes Mantelzorg Steunpunten is in een telefonisch interview gevraagd op welke wijze zij met werkende mantelzorgers in contact komen. Om de privacy van deze professionals te waarborgen wordt gebruik gemaakt van de benaming respondent en hebben zij een nummer gekregen, bijvoorbeeld: Respondent 1, Respondent 2, et cetera.

Het cirkeldiagram geeft weer op welke wijze deze steunpunten met werkende mantelzorgers in contact komen. Zoals hier te zien is worden er door meerdere steunpunten op diverse wijzen gecommuniceerd met deze doelgroep.

Nieuwsbrief

Vijf van de zes steunpunten maakt gebruik van een nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief bevat bij alle steunpunten informatie over de activiteiten die er worden georganiseerd. Bij een aantal steunpunten bevat de nieuwsbrief onder andere ook tips over interessante bijeenkomsten buiten de organisatie en leestips.

De nieuwsbrief wordt bij vier van de vijf respondenten zowel digitaal als per post verzonden. Bij één steunpunt gebeurt dit enkel per post.

Fysieke uitnodiging

De helft van de steunpunten maakt gebruik van fysieke uitnodigingen om werkende mantelzorgers te bereiken. Deze uitnodigingen worden per post of per e-mail verzonden. De voorkeur gaat hierbij, bij alle steunpunten, uit naar digitale uitnodigingen. Er dient hier echter rekening gehouden te worden met het feit dat niet iedereen beschikt over een e-mailadres, waardoor er altijd een aantal per post verzonden worden.

“Tegen de tijd dat er een bijeenkomst aankomt krijgt iedereen een persoonlijke uitnodiging. De mantelzorgers die altijd aanwezig zijn zeggen ook dat de altijd afwezige mantelzorgers zoveel missen. Het is een hoop werk hoor, de persoonlijke uitnodiging, maar op deze manier bereiken we wel degene die vaak afwezig zijn.”

(Respondent 1)

Website

Twee van de zes steunpunten benoemt dat zij mantelzorgers bereiken middels hun website. Op de website worden bijeenkomsten aangekondigd en wordt interessante informatie gedeeld. De overige steunpunten hebben een website maar hebben dit niet benoemd als communicatiemiddel.

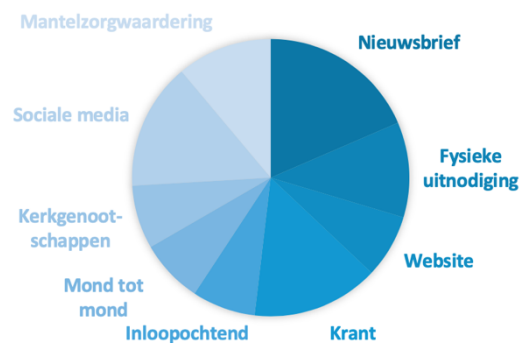
Krant

Vier respondenten hebben aangegeven gebruik te maken van de lokale krant. De effectiviteit hiervan is wisselend. Zo geeft Respondent 2 aan een nieuwe methodiek te hebben aangekondigd in de krant, maar daar is geen respons op gekomen, terwijl zij hier wel op hadden gerekend. De vier steunpunten benoemen allen dat zij de werkende mantelzorgers middels de krant puur proberen te informeren.

“De krant lezen is toch vaak een routine onderdeel, ook van de werkende mantelzorgers. We hopen dat we opvallen tussen al het andere spannende nieuws en dat ons ondersteuningsaanbod op deze manier onder de aandacht worden gebracht bij hen.”

(Respondent 4)

COMMUNICATIEWIJZE STEUNPUNTEN MANTELZORG



Inloopochtend

Bij twee steunpunten wordt er gebruik gemaakt van een inloopochtend. Respondent 2 geeft aan dat dit wekelijks wordt aangeboden. Twee vrijwillige mantelzorgcoaches organiseren dit.

“Er is echt een band opgebouwd tussen de mantelzorgers die hier regelmatig tijdens het inloopspreekuur een kop koffie komen drinken. Dit werkt echt heel leuk.”
(Respondent 2)

Deze inloopfunctie wordt op verschillende manieren ingedeeld bij dit steunpunt. 1 keer per maand vindt er een creatieve ochtend plaats, waar de mantelzorgers met elkaar en met de twee mantelzorgcoaches bijvoorbeeld gaan bloemschikken. De overige weken zijn de mantelzorgers welkom voor een kop koffie en een goed gesprek. Ontspanning en informatief zijn hierbij de kernbegrippen.

Mond tot mond

Twee professionals benoemen dat mantelzorgers elkaar aandragen en aansporen tot het ontvangen van ondersteuning in hun mantelzorgtaken. Beide organisaties zien het regelmatig gebeuren dat bij de organisatie bekende mantelzorgers nog onbekende mantelzorgers meebrengen naar activiteiten. Deze onbekende mantelzorgers worden dan ook gevraagd zichzelf aan te melden bij de organisatie.

Kerkgenootschappen

Bij twee respondenten zijn kerkgenootschappen aan bod gekomen. In deze gemeenten heerst een behoudende cultuur. De mensen doen vooral zelf hun dingen en komen wekelijks bij elkaar in de kerk. Binnen de kerk wordt aandacht geschonken aan de mantelzorgers en hier voelen zij zich op hun plaats.

“Het is hier niet bij te houden hoeveel kerkgenootschappen er zijn. Mensen doppen hun eigen boontjes en trekken pas aan de bel als het echt niet meer gaat.”
(Respondent 1)

Sociale media

Vier steunpunten maken gebruik van sociale media. Hieronder wordt verstaan Facebook, LinkedIn en Instagram. Ook deze platforms worden gebruikt om werkende mantelzorgers op de hoogte houden van activiteiten en informatie. Het is een laagdrempelige manier om met hen in contact te komen.

“Het is belangrijk bij deze doelgroep is dat de informatie zeer laagdrempelig beschikbaar moet zijn, bijvoorbeeld via sociale media. Hier komt de informatie vanzelf op hun ‘tijdlijn’ te staan en hoeven zij er niet naar op zoek te gaan.”
(Respondent 3)

Mantelzorgwaardering

De helft van de steunpunten gebruikt de mantelzorgwaardering als een contactmoment. Tijdens deze aanvraag wordt er door de professionals aan de mantelzorgers gevraagd hoe het met hen gaat. Ook wordt het ondersteuningsaanbod nogmaals onder de aandacht gebracht en wordt er gevraagd of zij behoefte hebben aan ondersteuning. Respondent 5 vertelt dat hier regelmatig nieuwe aanmeldingen door ontstaan en dat veel werkende mantelzorgers niet op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden.

5.3 Bereiken volgens de werkende mantelzorgers

Respondenten

86 werkende mantelzorgers uit de gemeente Drimmelen hebben een digitale enquête ingevuld. De groep respondenten is in de leeftijd van 23 tot 65 jaar en bestaat voor 88,4% uit vrouwen en voor 11,6% uit mannen.

Algemene ondersteuning

Aan de werkende mantelzorgers binnen de gemeente Drimmelen is gevraagd op welke wijze zij het liefst benaderd willen worden. Onderstaande tabel geeft de resultaten weer.

<i>Op welke wijze word je het liefst op de hoogte gehouden van bijvoorbeeld nieuws en activiteiten van SWO Drimmelen? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Per mail	39	45,3%
Per post	24	27,9%
Via de website van SWO Drimmelen	37	43,0%
Sociale media	10	11,6%
Persoonlijke uitnodiging	19	22,1%
Hulpverleners buiten SWO Drimmelen	18	20,9%
Krant	19	22,1%
Ik heb geen behoefte aan ondersteuning	49	57%
Anders, namelijk	0	0%

Het grootste gedeelte benoemd ook hier geen behoefte te hebben aan ondersteuning (57%). 45,3% geeft aan graag op de hoogte te worden gebracht van de ondersteuningsmogelijkheden per mail. 27,9% van de werkende mantelzorgers zou ook graag de informatie per post ontvangen en een persoonlijke uitnodiging waardeert 22,1% van de respondenten. 11,6% ziet graag het ondersteuningsaanbod op sociale media en 22,1% prefereert de lokale krant. 20,9% wordt graag van de informatie voorzien middels hun bekende hulpverleners. Denk hierbij aan wijkverpleegkundigen of de huisarts. Overigens wenst 43% de nodige informatie te kunnen vinden op de website van SWO Drimmelen.

Digitale ondersteuning

Ook is er gevraagd waar de werkende mantelzorgers op zoek zouden gaan naar digitale ondersteuning in hun mantelzorgsituatie. Onderstaande tabel geeft weer welke platforms zij hiervoor zouden raadplegen.

<i>Via welke kanalen ontvang je bij voorkeur jouw online ondersteuningsaanbod?</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Per mail	39	45,3%
Facebook	7	8,1%
YouTube	2	2,3%
Instagram	2	2,3%
LinkedIn	1	1,2%
Via de website van SWO Drimmelen	37	43,0%
Ik heb geen behoefte aan digitale ondersteuning	40	46,5%
Anders, namelijk	2	2,3%

Opvallend is dat hier minder werkende mantelzorgers aangeven geen behoefte te hebben aan digitale ondersteuning, namelijk 46,5%. Wat ook bij de algemene ondersteuning bleek is dat sociale media minder in trek is; 11,6%. Twee personen (2,3%) zouden op zoek gaan naar digitale ondersteuning middels YouTube. De cijfers van de opties 'per mail' en 'via de website van SWO Drimmelen' zijn bij de algemene- en digitale ondersteuning gelijk met 45,3% en 43%.

Hoofdstuk 6: Welke kennis en ervaringen hebben (zorg)professionals bij de ondersteuning van werkende mantelzorgers?

Respondenten

Er is een digitale enquête verspreid onder, voor SWO Drimmelen, bekende (zorg)professionals. Daarnaast is er een oproep geplaatst op zowel LinkedIn als Facebook om de enquête in te vullen. In totaal hebben acht (zorg)professionals deze enquête ingevuld.

De groep respondenten is divers en bestaat uit: een ambulante begeleider, een wijkverpleegkundige, een wijkzuster, een gezinscoach, een begeleider gehandicaptenzorg, een maatschappelijk werker (*student*), een verzorgende IG en een thuiszorgmedewerker.

6.1 Verantwoordelijkheid voor de werkende mantelzorgers

De wettelijke veranderingen in 2015 hebben geleid tot de participatiesamenleving waar we onszelf nu in bevinden. De rode draad hiervan is zelfredzaamheid, de eigen regie, het meedenken en het participeren van de burger ('S Jongers & De van der Schueren, 2016). Dit heeft er ook toe geleid dat gemeenten in plaats van moeten 'zorgen voor', voortaan moeten 'zorgen dat'. Dit betekent eveneens dat (zorg)professionals op zoek moesten naar een nieuwe invulling van hun rol. De zorgrelatie heeft plaats moeten maken voor de zorgtriade; het samenspel tussen zorgvrager, professional én de mantelzorgers ('S Jongers & De van der Schueren, 2016). Dit systeemgericht werken impliceert dat niet alleen de zorgvrager centraal staat, maar ook het gehele systeem waarbinnen hij/zij functioneert. Wanneer er een verandering bij één lid van dit systeem zich voordoet, heeft het invloed op ieder ander lid. De mantelzorgondersteuning is dus een gedeelde verantwoordelijkheid (Mootz et al., 2010).

Aan de (zorg)professionals is gevraagd of zij van mening zijn dat zij ook moeten hebben voor de werkende mantelzorgers in hun rol als (zorg)professional. 87,5% geeft aan dat zij dit van essentieel belang vinden en 12,5% benoemt dit niet passend te vinden binnen zijn/haar rol.

Vindt u dat u in de rol van (zorg)professional oog moet hebben voor de situatie van de werkende mantelzorg?	Aantal	Percentage
Ja, dit vind ik van essentieel belang	7	87,5%
Nee, dit is niet passend binnen mijn rol	1	12,5%
Ik weet het niet	0	0%
Anders, namelijk	0	0%

Ook is er gevraagd hoe zij tegen de zorgsituatie aankijken van werkende mantelzorgers en of zij weten hoe te handelen. 75% geeft aan zichzelf bewust te zijn van de zorgsituatie en weet hoe te handelen. 12,5% benoemt het vanzelfsprekend te vinden dat men de zorg voor een naaste combineert en nog eens 12,5% is zichzelf bewust van de zorgsituatie, maar geeft aan niet te weten hoe te handelen.

6.2 Ondersteuning door (zorg)professionals

De respondenten benoemen allen inzicht te hebben in de risico's die het combineren van zorgtaken als werkende mantelzorgers met zich meebrengt. Overbelasting, een burn-out, stress en een depressie zijn de risico's die alle (zorg)professionals benoemen. Een van de respondenten schrijft het volgende: "Ik zie dat ouders uitvallen van werk, in een depressie of burn-out belanden en dat kinderen hieronder lijden. Ouders hebben te veel hooi op de vork.". Een andere respondent schrijft: "Een cliënt die mantelzorg verleent kan zelf helemaal ondergesneeuwd raken, en zo geen vrije tijd meer hebben.". Nog een andere respondent benoemt het volgende: "Overbelasting van de mantelzorgers, frustratie door het niet meer overzien van de situatie. Verslavingen in middelen. Lichamelijke/geestelijke klachten.".

Vervolgens hebben de respondenten aan kunnen geven of zij de voor hen bekende werkende mantelzorgers op weg helpen naar de juiste ondersteuning. 12,5% geeft aan dit (nog) niet te doen en 37,5% weet niet of hij/zij dit doet. 50% weet dat zij dit doen en dit doen ze door middel van de werkende mantelzorgers door te verwijzen naar SWO Drimmelen, door te kijken of er zorg uit handen kan worden

genomen door middel van een vrijwilliger of specialistische zorg en door thuiszorg in te zetten waar mogelijk.

Naast wat de (zorg)professionals al doen voor de werkende mantelzorgers, is er ook aan hen gevraagd wat zij zouden kunnen doen voor deze doelgroep. Een respondent schrijft het volgende: *“Door thuiszorg te indiceren, in gesprek te blijven, te kijken naar hun behoeften en mogelijkheden.”*. Drie respondenten geven aan dat zij de werkende mantelzorgers door zouden kunnen verwijzen naar SWO Drimmelen. Een andere respondent schrijft: *“Inschakelen van vrijwilligerswerk, helpen met inschakelen van specialistische zorg, meedenken in creatieve oplossingen.”*. Het gesprek aangaan en in gesprek blijven wordt ook benoemd, evenals begrip, een luisterend oor en het verlichten van het werk.

6.3 Ondersteuningsbehoeften (zorg)professionals

25% van de (zorg)professionals voelt zichzelf voldoende toegerust om werkende mantelzorgers te kunnen ondersteuning in hun zorgsituatie. 50% heeft behoefte aan meer informatie/kennis over werkende mantelzorgers en hun zorgsituatie. 75% geeft aan meer kennis te wensen over het ondersteuningsaanbod voor deze doelgroep van SWO Drimmelen. Een van de (zorg)professionals schrijft: *“Meerdere themabijeenkomsten van SWO voor professionals zoals ik.”*.

Een andere respondent benoemt het volgende: *“Ondersteuning op maat, voor zowel de werkende mantelzorger, de cliënt maar ook voor de professional buiten SWO. Vooral kennis en advies delen met voorgenoemde groepen.”*.

<i>Welke handvatten heeft u (nog) nodig om uzelf goed gefaciliteerd te voelen om werkende mantelzorgers te kunnen ondersteunen? Meerdere antwoorden mogelijk. (N = 8)</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Meer informatie/kennis over werkende mantelzorgers en hun zorgsituatie	4	50%
Gesprekstechnieken	0	0%
Kennis over het ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen ten behoeve van werkende mantelzorgers	6	75%
Ik voel mezelf al voldoende toegerust om werkende mantelzorgers te kunnen ondersteunen	2	25%
Anders, namelijk	2	25%

Hoofdstuk 7: Wat is er landelijk beschikbaar aan, zowel positieve als negatieve, ervaringen omtrent ondersteuning van werkende mantelzorgers?

Respondenten

Professionals werkzaam bij zes diverse Mantelzorg Steunpunten zijn bevraagd middels een telefonisch interview over het ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers binnen hun Steunpunt.

Om de privacy van deze professionals te waarborgen wordt gebruik gemaakt van de benaming Steunpunt en hebben zij een nummer gekregen, bijvoorbeeld: Steunpunt 1, Steunpunt 2, et cetera.

7.1 Ondersteuningsmogelijkheden

Activiteiten

Vijf steunpunten bieden diverse activiteiten aan voor werkende mantelzorgers. Het loopt uiteen van een informatiebijeenkomst over wet en regelgeving tot een ontspannende activiteit als het beleven van de natuur.

“Kijkende naar de opkomst bij zowel onze informatieve als ontspannende activiteiten, kan ik concluderen dat werkende mantelzorgers meer zitten te wachten op praktische oplossingen dan op emotionele ondersteuning.”
(Steunpunt 2)

Ook de andere steunpunten onderschrijven de bevindingen van Steunpunt 2. Al benoemt Steunpunt 1 dat de High-Tea die zij organiseerden een doorslaand succes was. De aanwezige mantelzorgers zijn hierbij verplicht met elkaar in gesprek gegaan. Daarbij is hen ook aanbevolen om eens met andere personen te spreken dan waar zij normaliter een gesprek mee zouden voeren. Steunpunt 3 benoemt dat een gastspreker bij de activiteiten door de mantelzorgers op prijs wordt gesteld. Hierbij wordt van tevoren met de mantelzorgers overlegd waar de behoeften liggen. Steunpunten 1 en 5 benoemen hierbij ook dat het van belang is om rekening te houden met het dagdeel waarop de activiteit wordt aangeboden. Overdag is namelijk voor veel werkende mantelzorgers geen optie, aldus Steunpunt 1.

Individuele begeleiding

Alle Steunpunten bieden individuele begeleiding aan de werkende mantelzorgers. Dit varieert van een luisterend oor tot het meegaan naar de werkgever om daar de rechten van de mantelzorger door te spreken. Steunpunt 4 zegt er het volgende over:

“We beginnen altijd met een intakegesprek. Hierin worden de behoeften van de werkende mantelzorger in kaart gebracht. Indien nodig verwijzen wij hen door naar een andere organisatie voor specialistische zorg of iets dergelijks. We doen wat er binnen onze mogelijkheden ligt voor de werkende mantelzorger.”
(Steunpunt 4)

Steunpunt 1 heeft ook de mogelijkheid tot het inzetten van een mantelzorgmakelaar. Hij of zij ondersteunt mantelzorgers bij uitzoekwerk en regeltaken op het gebied van welzijn, wonen, zorg, financiën en de combinatie van werk en mantelzorg (MantelzorgNL, z.d.). De mantelzorgmakelaar welke beschikbaar is binnen dit steunpunt wordt betaald vanuit de gemeente en is onafhankelijk cliënt ondersteuner. Deze persoon is benaderbaar door zowel het steunpunt als cliënten/mantelzorgers.

Bordje Vol is een methode welke wordt ingezet bij Steunpunt 2. Deze methode geeft mantelzorgers spelenderwijs inzicht in hun energievreters en -gevers. Daarnaast geeft het ook inzicht in welke veranderingen er in de zorgsituatie wenselijk zijn en wie hen daarbij kan helpen (Bordje Vol, z.d.). Een professional van Steunpunt 2 gaat samen in het netwerk van de werkende mantelzorger kijken wat de

mogelijkheden zijn en welke zorg de mantelzorger uit handen kan geven. Dit wordt individueel aangeboden, maar ook in groepsvorm.

De ervaring van Steunpunt 5 is dat werkende mantelzorgers voornamelijk behoefte hebben aan de individuele begeleiding en een luisterend oor. Gedurende een gesprek bij Steunpunt 5 wordt de oplossingsgerichte gesprekstechniek toegepast, waardoor de werkende mantelzorger zelf oplossingen aandraagt. De ervaringen hiermee zijn positief, zowel vanuit de professionals als vanuit de mantelzorgers.

Respijtzorg in de vorm van een vrijwilliger

De zorg voor een naaste kan enorm ingrijpend zijn en veel tijd en energie vragen van de werkende mantelzorger. Het delen van de zorgtaken kan hierin ontlastend zijn. Dit kan echter alleen als de mantelzorger de zorg op een verantwoorde manier kan overdragen, op een manier die bij hem of haar past (MantelzorgNL, z.d.). Je kunt immers pas goed voor een ander zorgen, als je ook goed voor jezelf zorgt.

Een vorm van respijtzorg is ook de zorg voor een naaste over laten nemen door een vrijwilliger. Drie van de zes bevraagde steunpunten benoemt gebruik te maken van deze vorm. Steunpunt 2 heeft op dit moment tachtig ‘buddy’s’ ingezet. De buddy’s ondernemen activiteiten met de hulpbehoevende zodat de mantelzorger er even tussenuit kan.

“Als we een goede vrijwilliger hebben zetten we deze graag in. Het is een enorm passen en meten wat dat betreft. De mix en match vind ik echt niet altijd even simpel. We zoeken er wel effectief naar om zo de mantelzorger te ontlasten.”
(Steunpunt 5)

Steunpunt 4 spreekt ook haar zorgen uit rondom dit vrijwilligerscontact. Binnen haar organisatie ziet ze een enorme terugloop aan het in het aantal beschikbare vrijwilligers. Dit vindt ze ontzettend zonde. Het contact dat al is gelegd tussen de vrijwilligers en werkende mantelzorgers loopt erg goed en wordt gewaardeerd.

Dag van de mantelzorg

Al ruim twintig jaar is 10 november de dag van de mantelzorg (MantelzorgNL, z.d.). Op deze dag worden overal in heel het land activiteiten georganiseerd en ontvangen alle mantelzorgers een blijk van waardering. Ook de steunpunten geven aan aandacht te besteden aan deze mooie dag.

Steunpunt 1 ziet op deze dag veel werkende mantelzorgers, die ze bij overige activiteiten niet ziet verschijnen. Steunpunt 2 zorgt ervoor dat er rondom deze datum op een zaterdag activiteiten worden aangeboden voor de werkende mantelzorgers. Op deze manier komt er een grotere groep dan wanneer dit door de weeks wordt georganiseerd. Steunpunt 5 plant dit elk jaar op een ander moment, zodat het voor alle doelgroepen eens passend kan zijn in de agenda. Steunpunt 4 stelt ontmoeting centraal op deze dag en organiseert het dan ook voor alle mantelzorgers, van jong tot oud.

Digitale ondersteuning

Twee steunpunten zouden graag gebruik willen gaan maken van digitale ondersteuning. Zij zeggen hierover dat het een laagdrempelige manier is van het verstrekken van informatie en dat het correspondeert aan de wens om altijd daar te zijn voor de (werkende) mantelzorgers. Dat het er nog niet van is gekomen is te wijten aan het feit dat de steunpunten simpelweg niet genoeg tijd hebben gehad om hieraan te werken en/of het niet binnen het budgetplan past.

Internet kan de gewenste ondersteuning een stuk dichterbij brengen bij de werkende mantelzorgers die met de computer en internet overweg kan (Van Dompsele, Tanja & Vermaas, 2010). De mantelzorgers kunnen thuis op hun eigen tempo informatie verzamelen en het hulpaanbod vergelijken. Bovendien zijn er nog een aantal voordelen; internet is laagdrempelig, het kijken kost niets en het is anoniem (Van Dompsele et al., 2010). Het fungeert daarbij ook niet alleen als bron van informatie, maar kan ook dienen als centraal ontmoetingspunt voor het uitwisselen van ervaringen met andere werkende mantelzorgers.

7.2 Ervaringen

Alle steunpunten beamen het lastig te vinden om aan te kunnen sluiten bij deze doelgroep. De behoeften van de werkende mantelzorgers zijn niet bij alle steunpunten helder en bovendien geven vier van de zes steunpunten aan zichzelf te móeten focussen op de oudere- en jongere mantelzorgers. Dit komt voort uit het feit dat het gesubsidieerde organisaties zijn en zij de opdracht hebben gekregen zichzelf te richten op deze twee groepen.

“Ik krijg vanuit de gemeente maar 10 uur per week voor mantelzorgondersteuning. De jongere mantelzorgers staat hier erg hoog op de prioriteitenlijst. Ik vind het heel erg, maar voor de werkende mantelzorgers heb ik gewoon bijna geen tijd.”
(Steunpunt 5)

Steunpunt 4 beschrijft de groep werkende mantelzorgers als een lastige doelgroep. “Ze hebben hun handen vol en je moet echt met iets komen waar zij op dat moment behoefte aan hebben, anders gaan ze het gewoon niet doen.”. Daarnaast benoemt ze ook dat werkende mantelzorgers het vaak met vlagen druk hebben. Bijvoorbeeld wanneer een ouder terminaal is. “Dan zorgen zij bijvoorbeeld drie manden super intensief en gaan zij echt niet ook nog even een bijeenkomst aflopen.”.

Binnen de gemeente van Steunpunt 2 is er onderzoek gedaan naar de behoeften van werkende mantelzorgers. Hier is nauwelijks respons op gekomen. Wat er wel uit naar voren is gekomen is dat de werkende mantelzorgers voornamelijk zitten te wachten op praktische handvatten en niet op het emotionele ‘gedoe’. Ook stelt Steunpunt 2 dat het simpelweg een lastig te bereiken doelgroep is, onder andere vanwege de overvolle agenda’s.

Wanneer er bij Steunpunt 1 activiteiten worden afgerond, volgt er altijd een evaluatie. Er wordt hierin effectief gevraagd naar de ervaringen en behoeften, maar hier wordt niet op gereageerd. “Het is jammer dat er hier geen respons op komt. Nu weten we niet wat we goed of fout doen en hoe we het een volgende keer aan zouden kunnen pakken.”.

Steunpunt 6 ervaart dat respijtzorg de voornaamste behoefte is van werkende mantelzorgers, in combinatie met praktische ondersteuning. “Zij hebben geen zin om over problemen te praten. Ze willen weten waar ze aan toe zijn en willen niet vastzitten aan terugkerende zaken als cursussen.”. Kortdurend contact en flexibiliteit in de agenda zijn bij dit steunpunt de speerpunten voor het ondersteunen van werkende mantelzorgers.

7.3 Tips

Aan de Steunpunten is ook gevraagd of zij tips aan kunnen dragen. Een tip die door vrijwel alle steunpunten is gegeven is het volgende: “De drempel moet laag zijn bij deze doelgroep. Zorg ervoor dat de mantelzorgers weten dat je er bent en ga met de hulpvragen aan de slag die er binnenkomen.”. De laagdrempeligheid kan volgens Steunpunt 3 gecreëerd worden middels het digitaal aanbieden van ondersteuning. Volgens haar kost het de mantelzorgers minder moeite om even te ‘internetten’ en dit kunnen zij ten alle tijden raadplegen.

Alle steunpunten adviseren bovendien om variatie aan te bieden in de momenten waarop bijeenkomsten, activiteiten, cursussen en dergelijken worden aangeboden. Op deze manier kunnen meer werkende mantelzorgers worden bereikt. Het kost meer tijd en energie, daar de activiteiten op meerdere momenten worden aangeboden. Dat de activiteit voor de aanwezigen ondersteunend, ontlastend of informatief is geweest, moet volgens Steunpunt 2 het uitgangspunt zijn: “Het gaat om degene die aanwezig zijn. Als je hen ondersteunt, dan behaal je het doel. De anderen hebben waarschijnlijk geen behoefte aan de vorm van ondersteuning. Hen ondersteun je door hen niet deel te laten nemen aan deze bijeenkomst.”.

Steunpunt 4 geeft als om op maat te werken. Deze individuele ondersteuning kost meer inspanning, tijd en bereikt minder mensen. Maar het is wel het effectiefst, aldus Steunpunt 4.

Als laatste tip voegt Steunpunt 1 toe dat er onthouden moet worden dat niet alle werkende mantelzorgers zitten te wachten op ondersteuning en dat ook niet iedereen het nodig heeft.

Hoofdstuk 8: Conclusie en aanbevelingen

Hoofdstuk 8 staat in het teken van de conclusie en aanbevelingen. Er wordt gestart met de conclusies per deelvraag, welke samen de slotconclusie vormen. Daarna wordt ingegaan op de aanbevelingen.

8.1 Conclusie

Aan de hand van de gestelde deelvragen is er informatie verzameld en geanalyseerd. Hier zijn meerdere behoeften, ervaringen en aandachtspunten uit naar voren gekomen. Uit deze resultaten zijn de volgende conclusies gekomen welke samen antwoord geven op de hoofdvraag:

‘Hoe moet het mantelzorg-ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen eruitzien om aan te sluiten bij de behoeften van werkende mantelzorgers?’

Conclusie 1

Het huidige ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers heeft volgens de professionals binnen SWO Drimmelen twee verbeterpunten. Het eerste punt is meer focus op de aandachtsgebieden naast NAH en dementie. Het tweede punt ter verbetering is een online centraal kennispunt waarop onder andere informatieve films worden geplaatst voor de werkende mantelzorgers. Geconcludeerd kan dus worden dat professionals binnen SWO Drimmelen werkende mantelzorgers van alle doelgroepen op een nieuwe, digitale wijze willen informeren.

Conclusie 2

43% van de werkende mantelzorgers heeft behoefte aan ondersteuning. Echter liggen de behoeften op het gebied van deze ondersteuning uiteen. Lotgenotencontact, respijtzorg, ontspannende activiteiten, informatieve bijeenkomsten en een centraal kennispunt zijn de vijf zaken waar deze groep werkende mantelzorgers behoefte aan heeft. Voor de mantelzorgers die gebruik maken van het lotgenotencontact is dit waardevol en voldoende ondersteuning, dit geldt ook voor de 7% die respijtzorg als ondersteunend ervaart.

Opvallend is dat ontspannende activiteiten door meer personen wordt gekozen dan informatieve bijeenkomsten, maar aan beide vormen is behoefte. De frequentie van de bijeenkomsten en het lotgenotencontact lijkt ook een belangrijk element te zijn; sommigen zien het graag meerdere keren per jaar terugkomen en anderen slechts een enkele keer per jaar. De flexibiliteit in het moment waarop een bijeenkomst wordt aangeboden wordt gewaardeerd, evenals het enkele weken van tevoren bekend maken hiervan.

Ook opvallend is dat de naasten van werkende mantelzorgers voornamelijk kampen met een lichamelijke beperking en/of een chronische ziekte. NAH en dementie komen velen malen minder voor, terwijl het aanbod daar op dit moment met name op is gericht. Voor de overige problematieken wordt nog niets aangeboden, terwijl informatie over de problematiek van de zorgontvangers op prijs wordt gesteld.

Conclusie 3

De communicatie naar en met werkende mantelzorgers verloopt volgens de wensen van werkende mantelzorgers: per mail. Als deze doelgroep op zoek is naar ondersteuning, wensen zij hun nodige informatie te vinden in de krant, bij bekende (zorg)professionals, per post of via de website van SWO Drimmelen. Een persoonlijke uitnodiging is een mogelijke toevoeging welke door 22,1% als positief wordt gezien. Om in contact te komen en te blijven met deze doelgroep blijft de mail een belangrijk onderdeel, dienen (zorg)professionals gevoed te worden met de nieuwste kennis omtrent het ondersteuningsaanbod, dient de website van SWO Drimmelen up-to-date te blijven en kan een persoonlijke uitnodiging als nieuwe communicatiewijze worden toegevoegd.

Conclusie 4

(Zorg)professionals hebben inzicht in de risico's welke het combineren van zorgtaken met een (betaalde) baan, studie of een gezin met zich meebrengen en de meerderheid voelt zichzelf genoodzaakt de werkende mantelzorgers ondersteuning te bieden. Echter geeft slechts een kwart aan zichzelf voldoende gefaciliteerd te voelen om ook daadwerkelijk de ondersteuning te bieden. (Zorg)professionals hebben

baat bij meer kennis omtrent de zorgsituatie waar werkende mantelzorgers zich in bevinden en wensen ook meer geïnformeerd te worden over het ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen ten behoeve van deze doelgroep.

Conclusie 5

Alle steunpunten geven aan de werkende mantelzorgers een lastig te doorgronden doelgroep te vinden. Het aanbod van de overige Mantelzorg Steunpunten komt grotendeels overeen met dat van SWO Drimmelen. Ondersteuning op maat, flexibiliteit in de agenda, het richten op de werkende mantelzorgers die wél gebruik maken van het aanbod, praktische handvatten en laagdrempeligheid zijn de vijf speerpunten binnen het ondersteunen van deze doelgroep volgens de steunpunten.

8.2 Slotconclusie en aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat het huidige ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers binnen SWO Drimmelen in de huidige vorm grotendeels voldoet aan de verwachtingen van deze doelgroep. Ook wordt de wijze van communiceren op prijs gesteld. Het aanbod omvat de ondersteuningsvormen waar zij behoeften aan hebben; lotgenotencontact, respijtzorg, ontspannende en informatieve activiteiten. Echter wordt een stuk basale, algemene informatie gemist. Er is behoefte aan een centraal kennispunt waarop deze informatie te vinden is, zowel vanuit de werkende mantelzorgers als vanuit de (zorg)professionals.

Toevoegingen aan het huidige ondersteuningsaanbod zijn nodig om het passend te maken aan de wensen en behoeften van werkende mantelzorgers. Hieronder volgen vier aanbevelingen aan de opdrachtgever welke antwoord geven op de hoofdvraag.

Aanbeveling 1: Digitaal kennispunt

Het ondersteuningsaanbod kan uitgebreid worden middels een digitaal kennispunt op de website van SWO Drimmelen. Met dit digitale kennispunt kan de werkende mantelzorger op een laagdrempelige manier voorzien worden van informatie, op de momenten waarop het hem of haar uitkomt. Het biedt de flexibiliteit waar de werkende mantelzorgers behoefte aan hebben. Naast dat het ondersteuning biedt voor de werkende mantelzorgers, hebben ook (zorg)professionals baat bij deze innovatie. Zij kunnen hierdoor ook op een laagdrempelige manier kennis opdoen van zaken rondom de zorgsituatie van werkende mantelzorgers. Op deze manier kunnen zij zichzelf voeden met wat er voor hen van toepassing is en de werkende mantelzorgers de ondersteuning bieden die zij nodig hebben.

Aanbeveling 2: Meer kennis en adviezen voor (zorg)professionals

Om de werkende mantelzorgers de juiste ondersteuning te bieden, is het van belang dat de voor hen bekende (zorg)professionals de kennis bezitten waarmee zij hen kunnen ondersteunen. Door bijeenkomsten te organiseren waarin kennis en advies centraal staan, kan dit gerealiseerd worden. Daarnaast biedt het ook kansen om het samenwerkingsverband te optimaliseren en kan het zo zijn dat de (zorg)professionals mantelzorgers sneller doorverwijzen naar SWO Drimmelen.

Aanbeveling 3: Meer aandacht voor diverse problematieken

Opvallend is dat het huidige aanbod voornamelijk ingericht is voor mantelzorgers welke zorgen voor personen met NAH en dementie. Om aan te sluiten bij alle werkende mantelzorgers is het van belang om ook bijeenkomsten te faciliteren voor de overige problematieken. Denk hierbij aan kanker, GGZ-problematiek, lichamelijke beperkingen en verstandelijke beperkingen. Op deze manier kunnen alle werkende mantelzorgers zichzelf voeden met informatie en ontstaat er lotgenotencontact.

Aanbeveling 4: Behoud het huidige ondersteuningsaanbod

Zoals eerder beschreven voldoet het huidige ondersteuningsaanbod aan de wensen van de werkende mantelzorgers. De individuele- en groepsbegeleiding dienen in dezelfde vorm aangeboden te blijven worden. Ondersteuning op maat is de kernwaarde om deze doelgroep te voorzien van de ondersteuning waar zij op zitten te wachten. Dus kortom; behoud het huidige ondersteuningsaanbod en vervolg de weg die nu gevolgd wordt.

Hoofdstuk 9: Innovatievoorstel

In dit hoofdstuk komt het feitelijke innovatievoorstel aan bod. In overleg met de opdrachtgever is besloten om het ondersteuningsaanbod aan te vullen met een digitaal kennispunt.

Het Kennis & Steunpunt Mantelzorg binnen SWO Drimmelen biedt op dit moment vier van de vijf ondersteuningsbehoeften van werkende mantelzorgers. Een digitaal kennispunt is de vijfde vorm van ondersteuning welke passend is voor deze doelgroep. De opdrachtgever en de gemeente Drimmelen onderschrijven dat het van belang is om digitale ondersteuning aan te bieden, daar dit ook is opgenomen in het meerjarenplan. (Zorg)professionals en overige Mantelzorg Steunpunten zien deze innovatie als kansrijk.

Het doel van deze innovatie is ervoor te zorgen dat werkende mantelzorgers op hun eigen manier en op ieder gewenst moment zich kunnen voeden met de informatie die zij nodig hebben in hun zorgsituatie. Er wordt hiermee op een laagdrempelige manier aangesloten door het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen bij de ondersteuningsbehoeften van deze doelgroep.

9.1 Ontwerpeisen

In overleg met de opdrachtgever dient het ontwerp van het digitale kennispunt te voldoen aan de volgende eisen:

Ontwerpeis 1: Het digitale kennispunt dient te voldoen aan de behoeften van de werkende mantelzorgers.

De werkende mantelzorgers hebben in dit onderzoek laten weten waar zij behoeften aan hebben op het gebied van digitale ondersteuning:

- Ervaringsverhalen van werkende mantelzorg omtrent hun zorgsituatie;
- Contactgegevens van professionals binnen hun bereik;
- Praktische informatie over bijvoorbeeld regelzaken (zowel leesbaar als in filmvorm);
- Informatie omtrent de problematiek van hun zorgvrager(s).

Het digitale kennispunt dient aan deze behoeften te voldoen en kan eventueel op langere termijn worden uitgebreid met overige tools, zoals online-lotgenotencontact, een chatfunctie en online workshops/trainingen. Door deze werkwijze te hanteren, wordt aangesloten op de wensen van de werkende mantelzorgers en voelen zij zich teneinde gesteund in hun zorgsituatie.

Ontwerpeis 2: Het aanbod dient zowel uit kennis als diensten te bestaan.

SWO Drimmelen ondersteunt de inwoners van hun gemeente vanuit het idee om mensen zoveel mogelijk zelf te laten bepalen hoe zij hun leven inrichten (SWO Drimmelen, z.d.). De organisatie gaat uit van eigen kracht (zelf doen), bevordert samenredzaamheid (samen doen) en streeft naar een grote maatschappelijke inzet voor anderen (laten doen). Door kennis aan te bieden, kunnen werkende mantelzorgers en (zorg)professionals op eigen initiatief zichzelf voeden met de juiste kennis. De diensten (chatfunctie, workshops, et cetera) zorgen ervoor dat beide doelgroepen zich samen en voor elkaar inzetten, waarmee wordt aangesloten aan de missie en visie van SWO Drimmelen.

Ontwerpeis 3: De kosten die deze innovatie met zich meebrengt dienen minimaal te zijn.

SWO Drimmelen is een gesubsidieerde organisatie welke afhankelijk is van gemeentelijke besluiten (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 20 april 2020). Digitale ondersteuning en domotica zijn echter wel verankerd in het meerjarenplan van de gemeente Drimmelen (P. Franken, persoonlijke communicatie, 7 mei 2020). Het streven is om de huidige website/registratiesysteem uit te breiden met het kennispunt, waardoor er geen nieuwe digitale omgeving ontwikkeld dient te worden.

Inhoudsplan

In bijlage 01 is het inhoudsplan van het digitale kennispunt te vinden. Dit plan bevat de ruwe richtlijnen waaraan het digitale kennispunt dient te voldoen. Tevens dient het als houvast om het digitale kennispunt te realiseren.

9.2 Meerwaarde

Morele meerwaarde

Een moraal omvat de vraag hoe je als mens het leven vorm dient te geven (Robbins & Coulter, 2014). De beroepsethiek van het sociaal werk brengt diverse morele basisprincipes met zich mee, waaronder het ervoor zorgen dat de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving tot zijn recht komt (BPSW, 2018). Het aansluiten bij de zelfredzaamheid van de cliënt en het stimuleren hiervan behoren ook tot de morele basisprincipes van de sociaal werker. De innovatie sluit nauw aan op deze morele basisprincipes, daar het digitale kennispunt ruimte biedt voor de werkende mantelzorgers om tot zijn/haar recht te komen in de mantelzorgsituatie. Daarnaast stimuleert het ook de zelfredzaamheid van de werkende mantelzorgers.

Methodische meerwaarde

Methodisch handelen kent twee definities; het handelen volgens de elementaire logica van de probleemoplossingscyclus en het handelen volgens een welomschreven methode, waarbij gespecificeerd is hoe te handelen bij specifieke problemen (Scholte, z.d.). Sociaal werkers volgen cliënten en hun systemen en voegen zich toe in de dynamiek van het dagelijks leven waarin zij richting geven. Het methodisch handelen heeft in de samenlevingsopbouw het karakter gekregen van projectmatig werken aan vooraf vastgestelde doelen (Scholte, z.d.). Het digitale kennispunt is van methodische meerwaarde daar het de werkende mantelzorgers de handvatten biedt om richting te geven aan het eigen leven en ligt het in het verlengde van het doel 'uitbreiden van digitale ondersteuning en domotica' van de gemeente Drimmelen.

Organisatorische meerwaarde

Deze innovatie sluit aan bij de missie en visie van SWO Drimmelen. Het Kennis & Steunpunt Mantelzorg binnen SWO Drimmelen wil de werkende mantelzorgers in eigen kracht zetten, de regie in eigen handen laten houden en hun leven naar eigen wens laten inrichten en vormgeven. Daarnaast wil SWO Drimmelen niet alleen dienen als Steunpunt voor mantelzorgers, maar ook voor professionals middels kennisoverdracht (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 20 april 2020). Het digitale kennispunt biedt SWO Drimmelen de mogelijkheid om beide doelgroepen op een laagdrempelige manier te voeden met informatie, waardoor de organisatie als doorlopend kennispunt kan dienen.

9.3 Analyse ten behoeve van de implementatie

SWOT-analyse

Om inzicht te geven in de sterktes (strengths), zwakten (weaknesses), kansen (opportunities) en bedreigingen (threats) wordt er gebruik gemaakt van de SWOT-analyse. Hiermee wordt inzicht verkregen in hoeverre de implementatie realiseerbaar is (Van der Ende, 2015).

Strengths (Sterktes)	Opportunities (Kansen)
S1: Website/registratiesysteem biedt de mogelijkheid tot uitbreiding S2: Expertise op het gebied van werkende mantelzorgers S3: Bereidheid vanuit de organisatie S4: Deskundig en gepassioneerd personeel S5: Vraaggericht S6: Gemeente stimuleert digitale ondersteuning	O1: Nieuwe samenwerkingsverbanden met (zorg)professionals O2: Druk op werkende mantelzorgers wordt steeds groter
Weaknesses (Zwakten)	Threats (Bedreigingen)
W1: Kleine organisatie W2: Bepoort budget W3: Vraagt extra tijd/werk van huidig personeel W4: Geen professional gespecialiseerd in technologie binnen het team	T1: Subsidie afhankelijk T2: Marktwerking T3: Corona-crisis

Huidige website/huidig registratiesysteem

De huidige website en het in januari 2020 ingevoerde registratiesysteem bieden beide de mogelijkheid om een digitaal kennispunt te implementeren (P. Franken, persoonlijke communicatie, 7 mei 2020). De mogelijkheid bestaat bovendien om een koppeling te maken vanuit de huidige website van SWO Drimmelen naar het te ontwerpen kennispunt binnen het registratiesysteem. Daarnaast biedt dit systeem de mogelijkheid tot een beveiligde omgeving, daar de toegang wordt verleend middels een persoonlijke inlogomgeving.

Bereidheid vanuit de organisatie en gemeente

Het team en de directeur van de organisatie onderschrijven het belang van digitale ondersteuning. Aandacht voor digitale ondersteuning en domotica is tevens opgenomen in het meerjarenplan van de gemeente (P. Franken, persoonlijke communicatie, 7 mei 2020). De medewerking van zowel de gemeente als de organisatie is van essentieel belang om het digitale kennispunt een succes te laten zijn.

Nieuwe samenwerkingsverbanden

Digitale ondersteuning voor zowel werkende mantelzorgers als voor (zorg)professionals levert nieuwe inzichten op. (Zorg)professionals kunnen door het gebruik van het kennispunt de werkende mantelzorgers tijdig (h)erkennen en de ondersteuning bieden vanuit hun opgedane informatie. Bovendien nodigt het andere Mantelzorg Steunpunten in Nederland uit om kennis te maken met digitale ondersteuning. Hieruit volgen wellicht nieuwe samenwerkingsverbanden, welke leiden tot het optimaal ondersteunen van de werkende mantelzorgers in ons land.

Haalbaarheid

De onderzoeker is aangesteld om bij te dragen aan de implementatie van het digitale kennispunt. Hierdoor is er vanuit de organisatie rekening gehouden met de kosten die het ontwikkelen van deze innovatie met zich mee brengt. De onderzoeker krijgt een x-aantal uren om de innovatie te realiseren. Daarnaast beschikt de gemeente Drimmelen over een 'sociale innovatie reserve' (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 20 april 2020). Mogelijk kan hier een beroep op worden gedaan mocht het implementeren van het digitale kennispunt onberekende kosten met zich meebrengen.

Een aandachtspunt is echter wel de corona-crisis welke onlangs is uitgebroken. Dit betekent voor SWO Drimmelen dat zij het kantoor dient te sluiten tot ten minste 1 september 2020, waardoor de uitwerking van het digitale kennispunt in gevaar kan komen. De uitvoering zal vanuit huis gebeuren, waardoor er alleen digitaal overleg kan plaatsvinden. Ook de kans dat de uitvoerders besmet raken met het coronavirus en daardoor niet in staat zijn om te werken, is aanwezig.

9.4 Planning implementatietraject

Om het succes van de innovatie te vergroten is aanmoediging en erkenning van het management en andere collega's uit het team van SWO Drimmelen van belang (Robbins & Coulter, 2011). Het is belangrijk om de kwaliteiten van het proces te bewaken én verbeteren, evenals de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om de kwaliteit te realiseren. Dit betekent dat SWO Drimmelen continu een proces van evaluaties en mogelijke bijstellingen dient te bewandelen, zodat de organisatie bewust blijft van het referentiekader waaruit gehandeld wordt (Robbins & Coulter, 2011).

De planning omtrent de implementatie is gebaseerd op de pdca-cyclus, bestaande uit vier stappen: plan do check act, oftewel planning, uitvoeren, monitoren en borgen (Robbins & Coulter, 2011). Het implementatievoorstel is op de volgende pagina te vinden.

	Activiteit	Week	Wie	Betrokkenen
Planfase	Draagvlak creëren; Presentatie resultaten onderzoek en innovatie	23	Demi	Team SWO Drimmelen
	Draagvlak creëren; Resultaten onderzoek en innovatie delen met betrokkenen	24	Demi	<ul style="list-style-type: none"> • Werkende mantelzorgers • (Zorg)professionals • Steunpunten Mantelzorg • Gemeente Drimmelen • Overige geïnteresseerden
	Collega van het Kennis & Steunpunt Mantelzorg van SWO Drimmelen bij het plan betrekken	24	Demi	Collega
Uitwer kingsfase	Accorderen inhoudsplan digitaal kennispunt	25	Demi, collega	Team SWO Drimmelen
	Besluit locatie digitaal kennispunt (website SWO Drimmelen of Regicare)	25	Demi, collega, directeur SWO	Team SWO Drimmelen
	Ervaringsverhalen verzamelen: - Respondenten verzamelen - Interviews ontwikkelen - Interviews plannen/uitvoeren - Interviews verwerken tot ervaringsverhaal	26-28	Demi	<ul style="list-style-type: none"> • Werkende mantelzorgers • Collega
	Contactgegevens (zorg)professionals verzamelen: - Sociale kaart raadplegen - Contactgegevens verwerken	29	Demi	<ul style="list-style-type: none"> • (Zorg)professionals • Collega
	Praktische informatie verzamelen: - Behoeften werkende mantelzorgers checken - Literatuur bestuderen - Informatie verwerken tot leesbare informatie en korte films	29-31	Demi, collega	<ul style="list-style-type: none"> • Werkende mantelzorgers • Team SWO Drimmelen • Gemeente Drimmelen
	Problematiek zorgvragers uitwerken: - Problematiek zorgvragers checken - Literatuur bestuderen - Informatie verwerken tot leesbare informatie en korte films	31-33	Demi, collega	<ul style="list-style-type: none"> • Werkende mantelzorgers • Team SWO Drimmelen
Ontwikkelen digitale omgeving kennispunt	25-33	Demi, collega	Team SWO Drimmelen	
Monitorfase	Realisatie innovatie evalueren	33	Demi, collega	Team SWO Drimmelen
	Evalueren ervaringen werkende mantelzorgers, team SWO Drimmelen en (zorg)professionals	34	Demi, collega, team SWO Drimmelen	<ul style="list-style-type: none"> • Werkende mantelzorgers • (Zorg)professionals
	Overdracht digitaal kennispunt	35	Demi	Collega team Kennis & Steunpunt Mantelzorg
Borgingsfas	Continu proces van monitoren door middel van doelrealisatie, (klant)tevredenheid, voortgang en uitvoering	36 en verder	Collega team Kennis & Steunpunt Mantelzorg	<ul style="list-style-type: none"> • Team SWO Drimmelen

Hoofdstuk 10: Discussie

Hoofdstuk 10 omvat een kritische reflectie op het onderzoek en kanttekeningen. De betekenis en bruikbaarheid komen aanbod, evenals de sterke- en zwakke punten.

10.1 Betekenis en bruikbaarheid

In de probleemanalyse is verhelderd dat SWO Drimmelen niet wist hoe het ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers eruit moest komen te zien. De behoeften van deze doelgroep was onduidelijk. Dit onderzoek geeft inzicht in deze wensen en behoeften, waar tevens aanbevelingen en een innovatievoorstel aan is toegevoegd om mee aan de slag te kunnen.

Ondanks dat er een groot aantal werkende mantelzorgers hebben deelgenomen aan dit onderzoek, is het niet met zekerheid te zeggen dat het aanpassen van het aanbod voldoende is om werkende mantelzorgers te ondersteunen. 57% van de respondenten heeft namelijk geen behoefte aan ondersteuning. De vraag blijft of dit voorstel zal leiden tot een groter bereik van deze doelgroep.

Bovendien zijn de behoeften qua ondersteuning van werkende mantelzorgers divers, waardoor het lastig is om eenduidig de wensen te formuleren. Van de 521, bij SWO Drimmelen bekende, werkende mantelzorgers hebben 86 personen deelgenomen aan dit onderzoek. In totaal heeft de organisatie ruim 1100 mantelzorgers in beeld. Het innovatievoorstel is gebaseerd op de input van deze 86 mantelzorgers, wat niet wil zeggen dat hun gewenste ondersteuningsaanbod te betrekken is op de gehele populatie.

10.2 Sterkte en zwakteanalyse

Sterke punten

De resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. De interviews, enquêtes en literatuur is zorgvuldig geanalyseerd middels methodologische stappen en vervolgens besproken met de opdrachtgever(s). Mede hierdoor geven de resultaten van dit onderzoek een zo goed en onafhankelijk mogelijke weergave van de werkelijkheid.

Dit onderzoek is uitgevoerd ten tijde van het beginstadium van de Corona-crisis. Voor mantelzorgers was en is dit een onzekere tijd, welke extra zorgen met zich mee brengt. Tijdens contact momenten met deze doelgroep is er aandacht besteedt aan de mogelijkheden welke SWO Drimmelen hen kan bieden. Op deze manier is het Kennis & Steunpunt Mantelzorg weer onder de aandacht gebracht en weten de werkende mantelzorgers waar zij terecht kunnen.

Zwakke punten

Als gevolg van de Corona-crisis heeft de uitvoering van de interviews een andere wending gekregen. Deze zijn in plaats van face-to-face, telefonisch afgenomen. Hierbij is de non-verbale communicatie gemist, waardoor het de kwaliteit heeft benadeeld.

Daarbij kan het zijn dat de behoeften welke zijn benoemd door de doelgroep, gebaseerd zijn op het huidige moment van crisis. In deze tijd zijn/waren groepen van meer dan drie personen en huisbezoeken verboden. Digitale ondersteuning is/was een van de weinige mogelijkheden ter ondersteuning in deze tijd. De vraag is dan ook of deze behoefte er nog steeds is op het moment dat de Corona-crisis verleden tijd is.

Literatuurlijst

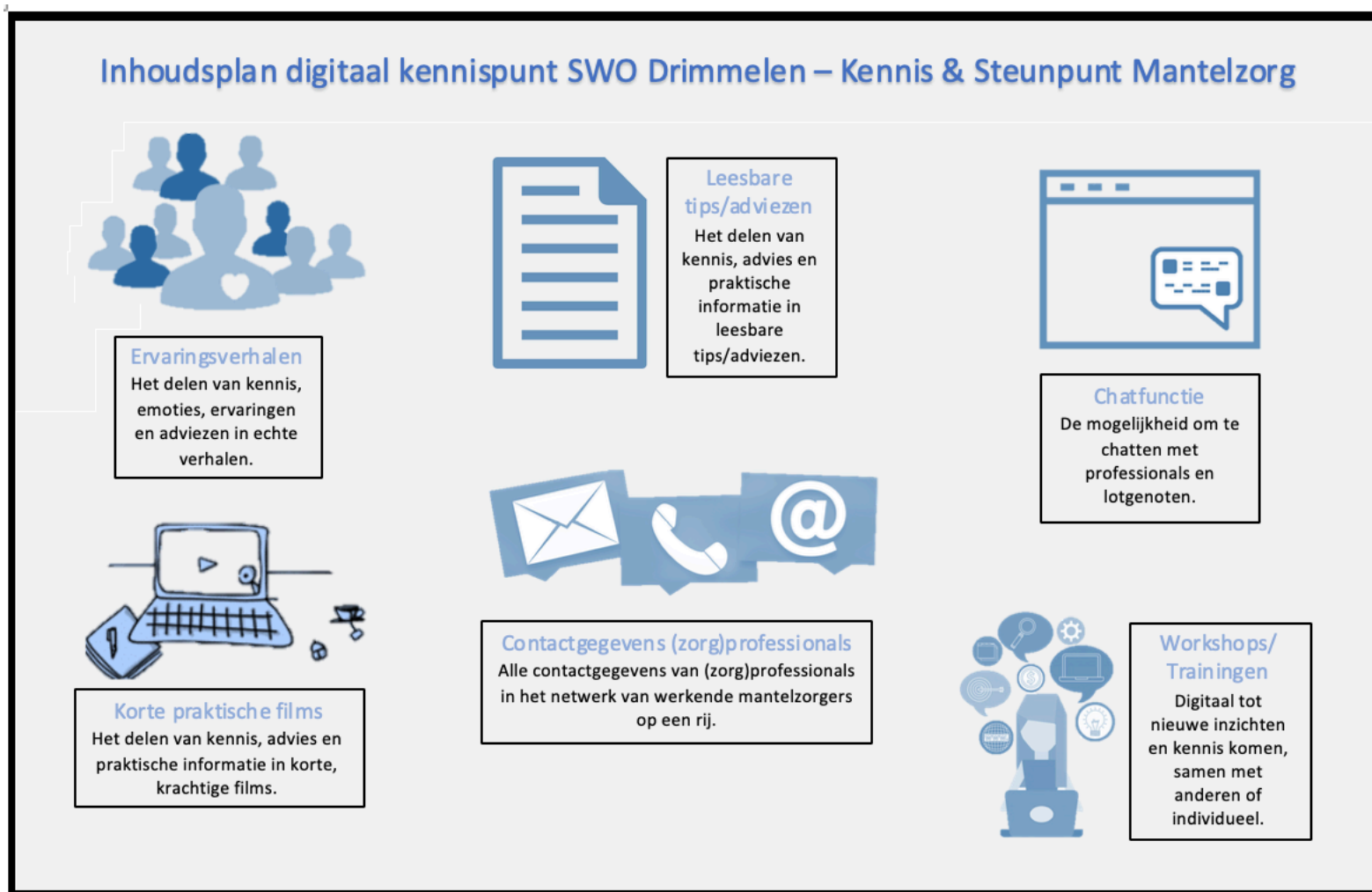
- 'S Jongers, T. & De van der Schueren, E. (2016). Veranderende rollen door decentralisatie. De zorgprofessional als systeemverantwoordelijke. *Gezondheid & Zorg*, 2016(3), 29-32.
- Bordje Vol. (z.d.). *Hoe werkt Bordje Vol?* Geraadpleegd op 16 april 2020, van <https://bordjevol.nl/>
- BPSW. (2018). *Beroepscode voor de Sociaal Agogisch Werker*. Utrecht: Auteur.
- De Klerk, M., De Boer, A., Plaisier, I., & Schyns, P. (2017). *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Klerk, M., De Boer, A., De Plaisier, I., Schyns, P. & Kooiker, S. (2015). *Informele hulp: Wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Domotis. (z.d.). *Wat is domotica?* Geraadpleegd op 5 mei 2020, van <http://www.domotis.nl/Domotica.html>
- Ebskamp, J. (2013). *Beroepscode voor de sociaal agogisch werker. Ethische leidraad*. Utrecht: NVMW.
- Ensie. (2017, 30 mei). *Participatiesamenleving*. Geraadpleegd op 2 mei 2020, van <https://www.ensie.nl/anw/participatiesamenleving>
- Ensie. (2020). *Verzorgingsstaat*. Geraadpleegd op 2 mei 2020, van <https://www.ensie.nl/betekenis/verzorgingsstaat>
- Expertisecentrum Mantelzorg. (2017, januari). *Draai het eens om*. Geraadpleegd op 7 februari 2020, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Draai-het-eens-om%20%5BMOV-12268672-1.0%5D.pdf>
- Feijten, P., Schellingerhout, R., De Klerk, M., Steenbekkers, A., Schyns, P., Vonk, F., Marangos, A. M., De Boer, A., & Heering, L. (2017). *Zicht op de Wmo 2015. Ervaringen van melders, mantelzorgers en gespreksvoerders*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Fontaine, B. (2010). *De plancyclus in het sociaal-agogisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Gemeente Drimmelen. (2015, oktober). *Beleidsnotitie Mantelzorg*. Geraadpleegd op 3 februari 2020, van <https://drimmelen.nl/file/3214/download>
- Heemskerk, I., Petrina, R., & Vosters, N. (2015). *Werken in de SPH: creatief, mensgericht en methodisch*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Initiatiefnemers project Werk&Mantelzorg. (2010, februari). *Vanzelfsprekend: 10 interviews over de combinatie van werk en mantelzorg*. Bunnik: Auteur.
- Josten, E., & De Boer, A. (2015). *Concurrentie tussen mantelzorg en betaald werk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Landelijk Opleidingsoverleg SPH. (2009). *De creatieve professional – met afstand het meest nabij*. Utrecht: Uitgeverij SWP.
- Lecoutere, K., Baele, C. & Janssens, S. (2016). Een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid streeft naar werkbaar werk voor mantelzorgers. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 2016(4), 33-36.

- MantelzorgNL. (z.d.). *Dag van de mantelzorg*. Geraadpleegd op 17 april 2020, van <https://mantelzorg.nl/pagina/voor-professionals/kennisbank/dag-van-de-mantelzorg>
- MantelzorgNL. (z.d.). *Delen van de zorg*. Geraadpleegd op 17 april 2020, van https://mantelzorg.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-s/delen-van-de-zorg?gclid=Cj0KCQjwr71BRDuARIsAB7i_QPIKhYgwjAMcyHN3lm8kptBPoOLIXoZo8NVQx5i_SvoG_aYiDGz5xAaAIG0EALw_wcB
- MantelzorgNL. (z.d.). *Mantelzorgmakelaar*. Geraadpleegd op 16 april 2020, van <https://mantelzorg.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-s/steun-en-advies/organisaties-voor-ondersteuning-van-mantelzorgers/mantelzorgmakelaar>
- MantelzorgNL. (z.d.). *Werk en mantelzorg*. Geraadpleegd op 6 februari 2020, van <https://mantelzorg.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-s/werk-en-mantelzorg>
- Mezzo. (z.d.). *Financiële gevolgen van mantelzorgen*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van https://mantelzorg.nl/uploads/content/file/Financiele%20gevolgen%20Mantelzorg%20Factsheet_1543330011.pdf
- Mootz, M., de Boer, A. & Janssens, M. (2010). Zorgen we genoeg voor de mantelzorger? *Spectrum*, 88(6), 289-296.
- Morée, M., Schreuder Goedheijt, T., Visser, G. & Wilbrink, I. (2009). *Ruimte voor respijt. State of the art discussienotitie*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.
- Movisie. (2015, 9 november). *Zo bereikt u mantelzorgers: zes tips*. Geraadpleegd op 15 april 2020, van <https://www.movisie.nl/artikel/zo-bereikt-u-mantelzorgers-zes-tips>
- Movisie. (2017, februari). *Wat werkt bij mantelzorgondersteuning*. Geraadpleegd op 7 februari 2020, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Wat-werkt-bij-mantelzorgondersteuning%20%5BMOV-12978659-1.1%5D.pdf>
- Movisie. (z.d.). *Bereiken van mantelzorgers*. Geraadpleegd op 15 april 2020, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Prestatieveld4/Bereiken%20van%20mantelzorgers.pdf
- Movisie. (z.d.). *Ontspoorde mantelzorg*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Factsheet%20ontspoorde%20mantelzorg%20%5BMOV-695455-1.1%5D.pdf>
- Noordhoff Uitgevers bv. (z.d.). *Wat is een interview?* Geraadpleegd op 25 februari 2020, van http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7779/_assets/7779d02.pdf
- Rijksoverheid. (2019, 1 februari). *Meer aandacht voor vervangende zorg bij mantelzorg*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/nieuws/2019/02/01/meer-aandacht-voor-vervangende-zorg-bij-mantelzorg>
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2013). *Management in sociale beroepen*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Scholte, M. (z.d.). *Methodisch handelen*. Utrecht: Movisie.

- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2019, 13 februari). *Combinatie arbeid en mantelzorg gaat vaak goed, maar intensieve mantelzorgers ervaren wel een lagere kwaliteit van leven*. Geraadpleegd op 6 februari 2020, van https://www.scp.nl/Nieuws/Combinatie_arbeid_en_mantelzorg_gaat_vaak_goed_maar_intensieve_mantelzorgers_ervaren_wel_een_lagere_kwaliteit_van_leven
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2019, februari). *Werk en mantelzorg*. Geraadpleegd op 7 februari 2020, van https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2019/Werk_en_mantelzorg
- SWO Drimmelen. (2016, januari). *Rapport respijtzorg*. Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://swodrimmelen.nl/rapport-respijtzorg/>
- SWO Drimmelen. (2018). *Jaarverslag 2018*. Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://swodrimmelen.nl/wp-content/uploads/2019/06/Jaarverslag-2018-definitief.pdf>
- SWO Drimmelen. (z.d.). *Mantelzorg*. Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://swodrimmelen.nl/mantelzorg/>
- SWO Drimmelen. (z.d.). *Over ons*. Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://swodrimmelen.nl/over-swo-drimmelen/>
- SWO Drimmelen. (z.d.). *Werkende mantelzorgers*. Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://swodrimmelen.nl/werkende-mantelzorgers/>
- Van den Broek, A., Van Campen, C., De Haan, J., Roeters, A., Turkenburg, M. & Vermeij, L. (2016). *De toekomst tegemoet. Leren, werken, zorgen, samenleven en consumeren in het Nederland van later*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van der Donk, C. & Van Lanen, B. (2016). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Van der Ende, M. (2015, april). SWOT-analyse geeft beeld zwakke en sterke punten. *Podopost, april 2015*, 16-17.
- Van Dompsele, N., Tanja, A. & Vermaas, M. (2010). *Beter bereiken Mantelzorgers. Dichtbij en samenhangend*. Amsterdam: Expertisecentrum Mantelzorg.
- Volkgezondheidszorg. (2020). *Vergrijzing*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/bevolking/cijfers-context/vergrijzing#node-totaal-aantal-ouderen>
- Yeandle, S., Bennett, C., Buckner, L., Shipton, L., & Suokas, A. (2006). Who cares wins: The social and business benefits of supporting working carers. *Carers UK*, 1-47.
- Zorg & Financiering. (2010). Gemeenten bereiken mantelzorgers niet met ondersteuning. *Zorg & Financiering, 2010(8)*, 64.

Bijlagen

Bijlage 01: Inhoudsplan digitaal kennispunt



Bijlage 02: Vragenlijst digitale enquête werkende mantelzorgers

Vraag 1: Wat is jouw geslacht?

- Ik ben een man
- Ik ben een vrouw
- Ik ben gender neutraal

Vraag 2: Voor wie zorg je? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Mijn partner
- Mijn kind(eren)
- Mijn vader
- Mijn moeder
- Mijn vriend(in)
- Anders, namelijk:

Vraag 3: Wat is de problematiek van hem/haar? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Een lichamelijke beperking
- Psychische problematiek
- Een niet aangeboren hersenaandoening
- (Een vorm van) Dementie
- Chronisch ziek
- Verslaving
- Een verstandelijke beperking
- Ouderdom
- Anders, namelijk:

Vraag 4: Wat zijn jouw zorgtaken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Huishoudelijke taken (zoals schoonmaken, boodschappen doen, de was doen)
- Persoonlijke verzorging (zoals helpen met aankleden, helpen met in bad gaan, nagels knippen)
- Verpleegkundige ondersteuning (zoals medicijnen geven, wondverzorging)
- Vervoer en begeleiding bij bezoeken (zoals (huis)arts, familiebezoek, kapper)
- (Zorg)Administratieve taken
- Emotionele steun (zoals gezelschap houden, afleiding bieden, een luisterend oor bieden)
- De volledige zorg voor de kinderen
- Anders, namelijk:

Vraag 5: Hoeveel uur per week nemen deze zorgtaken in beslag?

- 0 tot 8 uur
- 8 tot 16 uur
- 16 tot 24 uur
- Meer dan 24 uur per week

Vraag 6: Waarmee combineer jij jouw zorgtaken? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Een gezin
- Een studie
- Een betaalde baan
- Vrijwilligerswerk
- Anders, namelijk:

Vraag 7: Hoeveel uur besteed je per week aan je gezin, studie, betaald- of vrijwilligerswerk?

- 0 tot 8 uur
- 8 tot 16 uur
- 16 tot 24 uur
- 24 tot 32 uur
- 32 tot 40 uur
- Anders, namelijk:

Vraag 8: Op mijn werk wordt er rekening gehouden met mijn zorgsituatie

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens
- Ik combineer mijn zorgtaken niet met werk

Vraag 9: Op welke manier wordt er rekening gehouden op jouw werk? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Deze vraag is niet voor mij van toepassing
- Flexibele werktijden
- Thuis werken
- (Tijdelijke) overname van taken door collega's
- Luisterend oor
- Inzet mantelzorgmakelaar vanuit organisatie
- Anders, namelijk:

Vraag 10: Ik zou het fijn vinden als er iemand van SWO Drimmelen met mij mee gaat naar mijn werkgever om mijn zorgtaken en de mogelijkheden ter ondersteuning te bespreken.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 11: Ik ervaar voldoende vrije tijd voor ontspanning om bijvoorbeeld te gaan sporten, een boek te lezen of met vrienden/vriendinnen af te spreken

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 12: Ik voel mezelf begrepen door mijn omgeving.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 13: Kan je met iemand over je zorgen praten?

- Ja, altijd
- Vaak
- Soms
- Nooit

Vraag 14: Op welke manier zou jij ondersteund kunnen/willen worden? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Door één keer per vier weken contact te hebben met mantelzorgers in een soort gelijke situatie
- Door vier keer per jaar contact te hebben met mantelzorgers in een soort gelijke situatie
- Door één keer per jaar een ontspannende activiteit te doen met andere werkende mantelzorgers
- Door meerdere keren per jaar een ontspannende activiteit te doen met andere werkende mantelzorgers
- Door te chatten met andere werkende mantelzorgers
- Door meer informatie over de ziekte/beperking van mijn naaste(n)
- Door een centraal punt, bijvoorbeeld een website, waar ik alle informatie kan vinden over bijvoorbeeld de ziekte/beperking en ervaringsverhalen
- Door een vast aanspreekpunt bij het Kennis & Steunpunt Mantelzorg waar ik mijn verhaal kan doen
- Door een professional die mee naar mijn werk gaat om mijn werkgever inzicht te geven in mijn zorgtaken
- Door respijtzorg (bijvoorbeeld een vrijwilliger die tijdelijk de zorg overneemt)
- Ik heb geen behoefte aan ondersteuning en/of contact met andere werkende mantelzorgers
- Anders, namelijk:

Vraag 15: Waar ligt jouw behoefte op het gebied van een bijeenkomst? Meerdere antwoorden mogelijk.

- De activiteit moet ontspannend zijn
- De activiteit moet informatief zijn
- De activiteit moet passen in mijn agenda
- Er moeten voor mij bekende personen aanwezig zijn
- De activiteit moet gratis zijn
- Ik heb geen behoefte aan een activiteit
- Anders, namelijk:

Vraag 16: Ik vind het fijn als een bijeenkomst een aantal weken van tevoren wordt aangekondigd.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 17: Ik vind het fijn als ik kan kiezen uit meerdere momenten waarop de bijeenkomst wordt aangeboden.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 18: Ik vind het fijn om inspraak te hebben over de inhoud van de bijeenkomst.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 19: Ik vind het fijn als de bijeenkomst in een vaste groep wordt aangeboden.

- Zeer eens
- Eens
- Neutraal

- Oneens
- Zeer oneens

Vraag 20: Op welke wijze word je het liefst op de hoogte gehouden van bijvoorbeeld nieuws en activiteiten van SWO Drimmelen? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Per mail
- Per post
- Via de website van SWO Drimmelen
- Sociale media
- Persoonlijke uitnodiging
- Hulpverleners buiten SWO Drimmelen
- Krant
- Ik heb geen behoefte aan ondersteuning
- Anders, namelijk:

Vraag 21: Als je denkt aan digitale ondersteuning op de website van SWO Drimmelen, wat hoop je daar te vinden? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Ervaringsverhalen
- Contactgegevens van professionals
- Een chatfunctie
- Informatie over de ziekte/beperking van mijn naaste(n)
- Korte informatieve films met uitleg, bijvoorbeeld over hoe om te gaan met een zorgsituatie of hoe een PGB aangevraagd kan worden
- Leesbare tips, bijvoorbeeld over hoe om te gaan met een zorgsituatie of hoe een PGB aangevraagd kan worden
- Online trainingen/workshops
- Online lotgenotencontact (groeps-chat, beeldbellen)
- Informatie over hoe je een gesprek aangaat met je werkgever
- Een mogelijkheid om een afspraak in de agenda te plannen met een professional van SWO Drimmelen
- Ik heb geen behoefte aan digitale ondersteuning
- Anders, namelijk:

Vraag 22: Via welke kanalen ontvang je bij voorkeur jouw online ondersteuningsaanbod? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik heb geen behoefte aan digitale ondersteuning
- Mail
- Website van SWO Drimmelen
- YouTube
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Anders, namelijk:

Bijlage 03: Vragenlijst semigestructureerd interview werkende mantelzorger

Algemene informatie

- Mezelf introduceren, zeggen waar ik voor bel
- Aandacht besteden Corona-crisis en invloed hiervan
- Toestemming vragen om hetgeen besproken wordt anoniem te verwerken in het onderzoek.
- De ander zichzelf kort voor laten stellen (leeftijd, woonplaats etc.)
- Onderzoek uitleggen, doel van het onderzoek
- Definitie werkende mantelzorger toelichten
- Benoemen dat de respondent het interview mag stopzetten wanneer hij/zij wil/een vraag niet kan beantwoorden o.i.d.

Taken en verantwoordelijkheden

- Voor wie zorg je?
- Wat is er met hem/haar aan de hand?
- Hoelang zorg je voor deze persoon?
- Hoe is de zorgtaak jouw zorgtaak geworden?
- Wat zijn jouw taken en verantwoordelijkheden?
- Hoeveel uur neemt de zorg per week in beslag?
- Worden de zorgtaken verdeeld onder overige naasten? Zo ja, wat doen zij?

Combinatie

- Waarmee worden jouw zorgtaken gecombineerd? Studie, werk, vrijwilligerswerk en/of een gezin?
- Hoeveel uur neemt deze taak per week in beslag? Per dag?
- Hoelang combineer je deze taken met elkaar?
- Hoe ervaren je het om deze taken met elkaar te combineren?
- Heb je in je omgeving personen welke van jouw zorgsituatie afweten?
- Kun je ook met hen hierover praten?
- Voel je jezelf wel eens onbegrepen door anderen?
- Indien combinatie werk: in hoeverre zijn collega's/werkgevers op de hoogte en in hoeverre denken zij met jou mee?
- Maak je gebruik van regelingen voor werkende mantelzorgers?

Ondersteuning

- Heb je behoefte aan ondersteuning? Denk hierbij aan lotgenotencontact, een luisterend oor, activiteiten, cursussen, chat groep of een vrijwilliger die de zorgtaken tijdelijk overneemt.
- Zo ja, waar liggen jouw behoeften? Zo nee, waarom niet?
- Krijg je momenteel ondersteuning in je zorgsituatie vanuit zorg, -of hulpinstanties?
- Weet je bij wie je terecht kan met vragen of problemen?
- Wat zou er geregeld kunnen worden zodat je goed blijft functioneren (indien dit nu niet zo is) en toekomt aan jouw eigen activiteiten?

Ondersteuning vanuit SWO Drimmelen

- Ben je bekend met het aanbod van SWO Drimmelen voor de werkende mantelzorgers?
- Zo ja, hoe ervaren je het?
Wat zijn je tips en je tops?
- Zo niet, aanbod toelichten.
- Wat mist er voor jou in dit aanbod?
- Hoe ziet jouw ideale ondersteuningsaanbod eruit?
- Hoe word jij het liefst/best bereikt? Mail, telefoon, sociale media etc.
- Heb je het gevoel dat je op dit moment wel eens (belangrijke) informatie mist vanuit SWO Drimmelen?

Overige opmerkingen

- Is er nog iets dat we nog niet besproken hebben maar wat je wel graag wilt bespreken?

Bijlage 04: Vragenlijst digitale enquête (zorg)professionals

Vraag 1: Wat is uw beroep?

Vraag 2: Hoeveel jaar heeft u ervaring in uw huidige functie?

Vraag 3: Komt u voor uw werk in contact met werkende mantelzorgers?

- Ja, ik kom met werkende mantelzorgers in contact voor mijn werk
- Nee, ik kom niet met werkende mantelzorgers in contact voor mijn werk
- Ik weet niet of ik contact kom met deze doelgroep

Vraag 4: Hoe kijkt u tegen de zorgsituatie van werkende mantelzorgers aan?

- Ik ben mezelf ervan bewust en ben niet handelingsverlegen
- Ik vind het vanzelfsprekend dat men de zorg voor een naaste combineert met werk, een gezin, een studie of vrijwilligerswerk.
- Ik heb te weinig inzicht in de positie en/of diversiteit van werkende mantelzorgers in hun zorgsituatie
- Ik ben mezelf ervan bewust, maar ik weet niet hoe te handelen
- Ik ben mezelf er niet van bewust.
- Anders, namelijk:

Vraag 5: Heeft u inzicht in de risico's welke het combineren van zorgtaken met zich meebrengt?

- Ja, namelijk:
- Nee, ik ben hiermee onbekend.
- Anders, namelijk:

Vraag 6: Bent u bekend met de landelijke regelingen welke zijn opgesteld voor werkende mantelzorgers?

- Ja, namelijk:
- Ja, maar ik kan het nu niet opnoemen
- Nee, ik ben hiermee onbekend

Vraag 7: Helpt u de, voor u bekende, werkende mantelzorger(s) op weg naar de juiste ondersteuning?

- Ja, dit doe ik door middel van:
- Nee, dit doe ik (nog) niet
- Ik weet niet of ik doe

Vraag 8: Bent u bekend met het aanbod van SWO Drimmelen ter ondersteuning van werkende mantelzorgers?

- Ja, ik ben bekend met het ondersteuningsaanbod
- Ik ken het ondersteuningsaanbod minimaal
- Nee, ik ben hier mee onbekend

Vraag 9: Hoe kijkt u tegen het ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen aan?

- Ik vind het aanbod compleet
- Ik heb een aantal (mogelijke) toevoegingen, namelijk:
- Ik vind het aanbod niet compleet
- Ik ben niet bekend met het ondersteuningsaanbod

Vraag 10: Wat is voor u essentieel in een ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers?

Vraag 11: Vindt u dat u in de rol van (zorg)professional oog moet hebben voor de situatie van de werkende mantelzorger?

- Ja, dit vind ik van essentieel belang
- Nee, dit is niet passend binnen mijn rol
- Weet ik niet
- Anders, namelijk:

Vraag 12: Welke ondersteuning zou u kunnen bieden aan werkende mantelzorgers?

Vraag 13: Welke handvatten heeft u (nog) nodig om uzelf goed gefaciliteerd te voelen om werkende mantelzorgers te kunnen ondersteunen? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Meer informatie/kennis over werkende mantelzorgers en hun zorgsituatie
- Gesprekstechnieken
- Kennis over het ondersteuningsaanbod van SWO Drimmelen ten behoeve van werkende mantelzorgers
- Ik voel mezelf al voldoende toegerust om werkende mantelzorgers te kunnen ondersteunen
- Anders, namelijk:

Bijlage 05: Vragenlijst semigestructureerd interview Steunpunten Mantelzorg

Algemene informatie

- Mezelf voorstellen
- De ander beter leren kennen:
Voor welke organisatie bent u werkzaam?
Welke functie vervult u?
Op welke manier komt u in contact met werkende mantelzorgers?
- Toestemming vragen om hetgeen besproken wordt anoniem te verwerken in het onderzoek.

Werkende mantelzorgers

- Definitie werkende mantelzorger toelichten.
- Onderscheidt uw organisatie werkende mantelzorgers van mantelzorgers welke hun zorgtaak niet combineren?
- Hoeveel werkende mantelzorgers heeft u binnen uw organisatie in beeld?
- Op welke wijze heeft u werkende mantelzorgers benaderd? Welke wijze van communiceren gebruikt u hiervoor?
- Werkt u daarbij ook samen met andere welzijnsorganisaties?
Zo ja, met welke organisaties? Hoe is dit bevallen?
Zo nee, waarom niet?

Ondersteuning

- Waar liggen volgens u/uw organisatie de behoeften van werkende mantelzorgers?
- Hoe ziet uw ondersteuningsaanbod voor deze doelgroep eruit?
- Wat is van belang in het ondersteuningsaanbod?
- Hoe bereikt uw organisatie werkende mantelzorgers?
- Hoe vaak wordt er gebruik gemaakt van het ondersteuningsaanbod?
- Hoe wordt het ondersteuningsaanbod ervaren door werkende mantelzorgers?
- Tegen welke uitdagingen zijn jullie aan gelopen bij het ondersteunen van werkende mantelzorgers?
- En wat zijn de succesverhalen?

Advies

- Heeft u een advies voor SWO Drimmelen ten behoeve van de ondersteuning voor de werkende mantelzorger?

Eventuele opmerkingen

- Ruimte voor overige opmerkingen

Bijlage 06: Vragenlijst semigestructureerd interview professionals SWO Drimmelen

Algemene informatie

- Bedanken voor de tijd
- Toestemming vragen om hetgeen besproken wordt anoniem te verwerken in het onderzoek

Het ondersteuningsaanbod

- Hoe ziet het ondersteuningsaanbod van het Kennis & Steunpunt van SWO Drimmelen eruit?
- Hoe lang wordt dit in deze vorm aangeboden?
- Wat is er geprobeerd maar heeft niet gewerkt?
- En wat werkt er juist wel?
- Waar zit het verschil met het aanbod voor jonge-, werkende- en oudere mantelzorgers?
- Wat vind jij van essentieel belang in het ondersteuningsaanbod?

Ervaringen

- Hoe ervaar je zelf het ondersteuningsaanbod?
- Wat vind je prettig aan het aanbod?
- Wat zou er in jouw ogen verbeterd kunnen worden?
- Hoe ziet jouw ideale ondersteuningsaanbod eruit?
- Als je iets zou mogen toevoegen of weglaten, wat zou dat dan zijn?

Toevoegingen

- Ruimte voor eventuele toevoegingen.

Bijlage 07: Begrippenlijst

Domotica: Met domotica worden alle apparaten en infrastructuren bedoeld in en rondom de woning, die elektronische informatie gebruiken voor het meten, programmeren en sturen van functies ten behoeve van bewoners, mantelzorgers en dienstverleners (Domotis, z.d.).

Mantelzorg: Langdurige en intensieve zorg voor naaste(n). De hulp bestaat onder andere uit verzorging en hulp bij dagelijkse activiteiten. Soms verrichten mantelzorgers ook verpleegkundige handelingen en zij kunnen niet zomaar stoppen met deze hulp (Rijksoverheid, z.d.).

NAH: Niet aangeboren hersenletsel.

Participatiesamenleving: Een samenleving waarin geacht wordt van iedereen die dat kan verantwoordelijkheid te nemen voor de invulling van zijn eigen leven en voor zijn omgeving. Dit dient te gebeuren zonder hulp van de overheid. Kortom: maatschappijvorm waarin iedereen zoveel mogelijk participeert (Ensie, 2017).

Respijtzorg: Respijtzorg staat voor de tijdelijke en/of volledige overname van de zorg van een mantelzorger, door vrijwilligers of professionals (Rijksoverheid, 2019).

Semigestructureerd interview: Een vorm van interviewen waarbij een topiclijst wordt opgesteld. Hierdoor staan de vragen en antwoorden niet vast, maar de onderwerpen welke besproken gaan worden wel (Noordhoff Uitgevers bv, z.d.).

SWO: Stichting Welzijn & Ondersteuning.

Verzorgingsstaat: Een maatschappijvorm waarin alle staatsburgers een minimum aan welvaart en sociale zekerheid te garanderen het doel is (Ensie, 2020). Kortom: de overheid zorgt voor mensen die ziek, arbeidsongeschikt, werkloos of oud zijn.

Werkende mantelzorgers: In dit onderzoek wordt een werkende mantelzorger niet alleen gezien als mantelzorgers met een betaalde baan, maar ook mantelzorgers met een gezin, studie of vrijwilligerswerk (E. Punselie, persoonlijke communicatie, 3 februari 2020).

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.

