

Advies en Faciliteiten  
AF

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2383  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

## Monitor Mantelzorg 2018



|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| Opdrachtgever | Erna van Dijk                   |
| Opdrachtnemer | Afdeling Onderzoek & Informatie |
| Versie        | def                             |
| Datum         | 20 juli 2018                    |

## Inhoud

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                                       | <b>6</b>  |
| 1.1 Aanleiding                                           | 6         |
| 1.2 Onderzoeksvragen                                     | 7         |
| 1.3 Aanpak                                               | 8         |
| 1.4 Representativiteit steekproef                        | 9         |
| <b>2 Kenmerken van de mantelzorgers en de mantelzorg</b> | <b>10</b> |
| 2.1 Kenmerken van de mantelzorgers                       | 10        |
| 2.2 Kenmerken van de mantelzorg                          | 10        |
| <b>3 Bereik van mantelzorgers</b>                        | <b>13</b> |
| 3.1 Bekendheid met organisaties                          | 13        |
| 3.2 Bekendheid met ondersteuning                         | 14        |
| 3.3 Belemmeringen voor vragen om ondersteuning           | 15        |
| 3.4 Wensen ten aanzien van ondersteuning                 | 16        |
| 3.5 Gebruik van ondersteuning                            | 16        |
| 3.5.1 Geregistreerde mantelzorgers                       | 17        |
| 3.5.2 Mantelzorgwaardering                               | 17        |
| 3.5.3 Dag van de mantelzorg                              | 18        |
| 3.5.4 Individuele ondersteuning                          | 18        |
| 3.5.5 OZOverbindzorg                                     | 19        |
| 3.6 Samenvatting                                         | 19        |
| <b>4 Tevredenheid met ondersteuning</b>                  | <b>21</b> |
| 4.1 Tevredenheid met gemeente Zwolle                     | 21        |
| 4.2 Tevredenheid met formele zorg                        | 22        |
| 4.3 Meerwaarde OZOverbindzorg                            | 23        |
| 4.4 Tevredenheid met ondersteuning                       | 23        |
| 4.5 Effect van ondersteuning                             | 24        |
| 4.6 Samenvatting                                         | 25        |
| <b>5 Belasting van mantelzorgers</b>                     | <b>26</b> |
| 5.1 Ervaren belasting                                    | 26        |
| 5.2 Invloed op het dagelijks leven                       | 26        |
| 5.3 Ondersteuning door omgeving                          | 27        |
| 5.4 Waardering door omgeving                             | 28        |
| 5.5 Mantelzorg en werk                                   | 28        |
| 5.6 Behoeftte aan vervangende zorg                       | 29        |
| 5.7 Kwetsbare groepen mantelzorgers                      | 30        |
| 5.8 Leeftijdsgroepen vergeleken                          | 32        |
| 5.9 Samenvatting                                         | 32        |

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage I Vragenlijst</b>                      | <b>34</b> |
| <b>Bijlage II Kenmerken mantelzorgers</b>         | <b>43</b> |
| <b>Bijlage III Kenmerken verleende mantelzorg</b> | <b>45</b> |
| <b>Bijlage IV Kwetsbare groepen</b>               | <b>48</b> |

## Samenvatting

In dit rapport worden de uitkomsten van de tweede meting van de Mantelzorgmonitor beschreven. Hierbij wordt steeds een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de eerste meting, die in 2016 is gehouden. Het doel van de monitor is om het bereik van de geboden ondersteuning, de ervaringen hiermee en de behoeften aan ondersteuning te meten.

### *Onderzoeksvragen*

Het onderzoek moet antwoord geven op de volgende vragen:

1. In hoeverre zijn mantelzorgers bekend met de ondersteuning van de gemeente Zwolle?
2. In hoeverre maken mantelzorgers gebruik van de ondersteuning?
3. In welke mate voelen mantelzorgers zich gewaardeerd en ondersteund?
4. In welke mate ervaren mantelzorgers belasting door hun mantelzorgtaken?
5. In welke mate worden kwetsbare mantelzorgers belast door hun mantelzorgtaken. We onderscheiden de volgende groepen kwetsbare mantelzorgers:
  - a. mantelzorgers die 20 uur per week of meer mantelzorg verlenen
  - b. mantelzorgers die 21 uur per week of meer betaald werk verrichten
  - c. mantelzorgers die een matige tot slechte gezondheid hebben
  - d. mantelzorgers van hulpbehoevenden met GGZ-problematiek
6. In hoeverre verschillen de leeftijdsgroepen in ervaren belasting?
7. Ten aanzien van voorgaande onderzoeksvragen: In hoeverre zijn er veranderingen opgetreden in de afgelopen jaren?

### *Aanpak*

Een online vragenlijst is uitgezet onder vijfduizend leden van het Zwols burgerpanel. 655 mantelzorgers hebben de vragenlijst nagenoeg volledig ingevuld. Daarnaast is gebruik gemaakt van registratiegegevens van het Steunpunt Mantelzorg en OZOverbindzorg.

Omdat zowel in 2016 als in 2018 een vrij groot aantal mantelzorgers heeft meegewerkt aan het onderzoek, mogen we aannemen dat de uitkomsten een goede indicatie zijn voor wat speelt onder mantelzorgers.

### *Resultaten bereik*

- Het lijkt erop dat een groter aandeel van de Zwolse mantelzorgers wordt bereikt met de geboden ondersteuning. Meer mantelzorgers kennen het Steunpunt Mantelzorg en de ondersteuningsmogelijkheden en het gebruik van de diverse activiteiten is toegenomen.
- Een deel ervaart drempels bij het vragen om hulp. Zo denkt vier op de tien dat de hulpbehoevende niet door een ander verzorgd wil worden en drie op de tien mantelzorgers geeft de zorg liever niet uit handen.

*Resultaten oordeel over de ondersteuning*

- Mantelzorgers zijn iets meer tevreden over de aandacht, waardering en ondersteuning die de gemeente Zwolle biedt, dan in 2016. Ongeveer een kwart is hier tevreden over, één op de tien is hier ontevreden over. Van de 434 mantelzorgers die het Steunpunt, de Mantelzorg Adviesraad of de Sociale Wijkteams kennen, is een groter aandeel positief over het aanbod van de gemeente. Dit geldt vooral voor de ervaren waardering en aandacht vanuit de gemeente: 38 respectievelijk 36 procent is hier positief over.
- Ongeveer een derde is tevreden over het aanbod van waardering en ondersteuning. Ook dit is iets meer dan in 2016. Vijf procent is hier ontevreden over. Van de 434 mantelzorgers die bekend zijn met ten minste één van de ondersteunende organisaties, is een groter aandeel, namelijk circa 40 procent tevreden over de waardering en ondersteuning.
- De mening over de omgang met de formele zorg is nauwelijks veranderd: net als in 2016 is vier op de tien hier tevreden over en is ongeveer één op de tien ontevreden.
- Het merendeel (bijna driekwart) merkt geen effect van de ondersteuning en 14 procent voelt zich dankzij de ondersteuning minder belast. Een zelfde effect merken de mantelzorgers die bekend zijn met de ondersteunende organisaties.

*Resultaten ervaren belasting*

- Vergeleken met 2016 voelen mantelzorgers zich minder belast door hun mantelzorgtaken. Ook rapporteren mantelzorgers dat het mantelzorgen minder invloed heeft op hun dagelijks leven. Echter, bij een kwart tot een derde heeft het mantelzorgen wel veel invloed op het dagelijks leven.
- De meeste mantelzorgers worden ondersteund door iemand uit de naaste omgeving en ongeveer twee derde voelt zich voldoende gewaardeerd door de omgeving. Eén op de vijf wordt door niemand ondersteund.
- Werkgevers zijn minder vaak op de hoogte van de mantelzorgtaken dan in 2016. Ze zijn wel vaker bereid om mee te denken over hoe werk en mantelzorg kunnen worden gecombineerd.
- Een opvallend groot aandeel van de mantelzorgers (81%) zegt geen behoefte te hebben aan vervangende zorg.
- 71 procent van de mantelzorgers die aan dit onderzoek deelnamen, is waarschijnlijk kwetsbaarder omdat ze veel mantelzorg verlenen, betaald werk hebben, mantelzorg verlenen aan een hulpbehoevende met psychische klachten of zelf een matige of slechte gezondheid hebben. Zij ervaren over het algemeen meer belasting. Een uitzondering hierop is de groep die 21 uur per week of meer betaald werk verricht. Met name de mantelzorgers die intensief mantelzorg verlenen (20 uur per week of meer) voelen zich zwaar belast.
- Het lijkt erop dat de jongere mantelzorgers (18-34 jarigen) de minste belasting ervaren en de mantelzorgers uit de oudste leeftijdscategorie (80 jaar en ouder) de meeste. Echter, beide leeftijdsgroepen zijn erg klein en daarmee mogelijk niet representatief voor de totale populatie mantelzorgers.

## 1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van de resultaten van de tweede meting van de Mantelzorgmonitor. In 2016 is de eerste meting uitgevoerd. Met de monitor wordt het bereik van de maatregelen die gemeente Zwolle neemt om mantelzorgers te ondersteunen, in kaart gebracht. Daarnaast worden de ervaringen en behoeften onder mantelzorgers gepeild. In 2020 wordt de laatste meting uitgevoerd.

### 1.1 Aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat veel mensen in Nederland mantelzorg verlenen, vaak intensief en gedurende meerdere jaren (De Klerk et al 2017<sup>1</sup>). Dit geldt ook voor inwoners uit de gemeente Zwolle: velen helpen een hulpbehoevende uit hun directe omgeving. Met een groot deel van hen gaat het goed. Zij helpen omdat zij het graag doen, ontlenen plezier aan de hulp en hebben geen behoefte aan extra ondersteuning (De Klerk et al 2017). Er zijn echter ook mantelzorgers voor wie het zorgen teveel wordt en die extra ondersteuning nodig hebben om overbelasting te voorkomen.

Op basis van een grootschalig landelijk onderzoek van het CBS uit 2015<sup>2</sup> blijkt dat 15 procent van de 18plussers in Nederland intensief of langdurig mantelzorg verleent<sup>3</sup>. Als we dit vertalen naar de Zwolse situatie verlenen naar schatting ongeveer 15 duizend inwoners van 18 jaar of ouder intensief of langdurig mantelzorg<sup>4</sup>. De gemeente Zwolle zet diverse maatregelen in om hen te ondersteunen zoals de mantelzorgwaardering, de Dag van de mantelzorg, respijtzorg en individuele ondersteuning. Deze worden grotendeels uitgevoerd door het Steunpunt Mantelzorg, onderdeel van ZwolleDoet!. Ze zijn, zoals beschreven in de beleidsnota's uit 2015 en 2017, gericht op het herkennen en vinden; erkennen en waarderen; en het versterken, ontlasten en ondersteunen van mantelzorgers. Daarnaast is het streven om de kennis en vaardigheden van het sociale netwerk en de werkgevers van mantelzorgers en van de zorgaanbieders te vergroten. In 2017 zijn aanvullende maatregelen genomen om mantelzorgers te ondersteunen<sup>5</sup>. Dit zijn onder andere een structurele subsidie aan Hospice Zwolle, wat een aanvulling vormt op het aanbod van respijtzorg en extra ondersteuning aan jonge mantelzorgers in de leeftijd 6-12 jaar. Ook is gestart met de inzet van OZOverbindzorg, een digitaal platform dat patiënt, mantelzorger(s) en de formele hulpverleners verbindt en hiermee een betere communicatie tussen formele en informele zorg bevordert.

Met de Mantelzorgmonitor wil gemeente Zwolle inzicht krijgen in hoeverre de maatregelen het gewenste effect hebben, namelijk het voorkomen van overbelasting.

---

<sup>1</sup> Klerk M de, Boer A de, Plaisier I & Schyns P (2017). *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

<sup>2</sup> CBS (2016). Eén op zeven mantelzorgers vindt zichzelf zwaarbelast. Zie: [www.cbs.nl/nlnl/nieuws/2016/45/een-op-zeven-mantelzorgers-vindt-zichzelf-zwaarbelast](http://www.cbs.nl/nlnl/nieuws/2016/45/een-op-zeven-mantelzorgers-vindt-zichzelf-zwaarbelast).

<sup>3</sup> Dit percentage komt overeen met de uitkomsten van het Buurt-voor-Buurt Onderzoek 2018, waarvan de resultaten later dit jaar verschijnen.

<sup>4</sup> Op 1 januari 2017 telde de gemeente Zwolle 97.960 inwoners in de leeftijd 18 jaar en ouder (bron: BRP).

<sup>5</sup> Zie: Beslisnota voor de raad, Aanvullende ondersteuningsmaatregelen mantelzorg, 10 januari 2017.

## 1.2

### Onderzoeksvragen

Net als in 2016, gaan we bij de opzet van de monitor uit van de beleidsdoelstellingen. We maken daarbij onderscheid naar de gewenste *outcome*, te weten 'mantelzorgers zijn beter en langer in staat om voor hun naasten te zorgen' en de gewenste *effecten* 'mantelzorgers voelen zich door de gemeente gewaardeerd en ondersteund'. In figuur 1 is de verandertheorie visueel weergegeven.

Figuur 1 Verandertheorie inzet gemeente Zwolle op ondersteuning en waardering mantelzorgers



Om iets te kunnen zeggen over de mate waarin de ondersteuning en waardering leiden tot minder ervaren belasting, is uitgebreider onderzoek nodig. Onderzoek waarbij ontvangers van de waardering en ondersteuning worden vergeleken met een mantelzorgers die de waardering en ondersteuning niet of in mindere mate ontvangt (een controlegroep). We kunnen in deze rapportage daarom geen harde uitspraken doen over oorzakelijke verbanden tussen de activiteiten van de gemeente Zwolle en de ervaren belasting door de mantelzorgers.

Met de monitor willen we inzicht krijgen in het bereik van de activiteiten op het gebied van ondersteuning, hoe mantelzorgers deze ervaren en in hoeverre zij zich belast voelen. We zoomen daarbij in op kwetsbare doelgroepen die, zo blijkt uit eerdere onderzoeken, vaak meer belasting ervaren door de mantelzorgtaak. Eén van deze kwetsbare groepen zijn de jonge mantelzorgers. Naar schatting heeft één op de tien kinderen en jongeren (5-23 jaar) een gezinslid dat langdurig lichamelijk of psychisch

ziek is (De Boer et al 2012)<sup>6</sup>. Uit de meeste onderzoeken blijkt dat het opgroeien met een ziek gezinslid, negatieve gevolgen kan hebben voor de jonge mantelzorger. Zij rapporteren vaker een verminderd sociaal-emotioneel welbevinden, weinig tijd voor sociale activiteiten, meer schoolverzuim en slechtere schoolprestaties (De Veer & Francke 2008)<sup>7</sup>. Dit jaar is het SCP met Vilans en buitenlandse partners gestart met een onderzoek onder jonge mantelzorgers in Nederland en Europa. Onderzocht wordt hoe zij omgaan met stress en hoe zij het beste ondersteund kunnen worden. Voor dit onderzoek worden ook jonge mantelzorgers in Zwolle benaderd via het Steunpunt Mantelzorg. Naar verwachting zijn de resultaten in 2021 bekend<sup>8</sup>. Omdat de monitorvragenlijst alleen is uitgezet onder 18-plussers, kunnen we nu helaas nog niks zeggen over de jonge mantelzorgers in Zwolle.

Uit onderzoek van het SCP (De Klerk et al 2017) blijkt dat mantelzorgers die mensen met dementie of een terminale ziekte verzorgen, extra kwetsbaar zijn. Deze groep mantelzorgers kunnen we echter niet selecteren in dit onderzoek. Zij vallen in de categorie 'mantelzorgers van hulpbehoevenden met een chronische ziekte' waar de helft van de mantelzorgers uit dit onderzoek toe behoort.

We onderscheiden de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre zijn mantelzorgers bekend met de ondersteuning van de gemeente Zwolle?
2. In hoeverre maken mantelzorgers gebruik van de ondersteuning?
3. In welke mate voelen mantelzorgers zich gewaardeerd en ondersteund?
4. In welke mate ervaren mantelzorgers belasting door hun mantelzorgtaken?
5. In welke mate worden kwetsbare mantelzorgers belast door hun mantelzorgtaken? We onderscheiden de volgende groepen kwetsbare mantelzorgers:
  - a. mantelzorgers die 20 uur per week of meer mantelzorg verlenen
  - b. mantelzorgers die 21 uur per week of meer betaald werk verrichten
  - c. mantelzorgers die een matige tot slechte gezondheid hebben
  - d. mantelzorgers van hulpbehoevenden met GGZ-problematiek
6. In hoeverre verschillen de leeftijdsgroepen in ervaren belasting?
7. Ten aanzien van voorgaande onderzoeksvragen: In hoeverre zijn er veranderingen opgetreden in de afgelopen jaren?

### 1.3 Aanpak

In april 2018 is een online vragenlijst (zie bijlage I) uitgezet onder 5.000 mensen uit het Zwols burgerpanel. Deze vragenlijst is nagenoeg identiek aan de vragenlijst die in 2016

---

<sup>6</sup> Boer A de, Oudijk D & Tielen (2012). Kinderen en jongeren met een langdurig ziek gezinslid in Nederland. Aantallen en enkele kenmerken. *Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 90(3), 167-170.

<sup>7</sup> Veer AJE de & Francke AL (2008). *Opgroeien met zorg. Quick scan naar de aard en omvang van zorg, belasting en ondersteuningsmogelijkheden voor jonge mantelzorgers*. Utrecht: Nivel.

<sup>8</sup> Zie: [www.scp.nl/Onderzoek/Lopend Onderzoek/A\\_Z\\_alle\\_lopende Onderzoeken/Me\\_We\\_jonge\\_mantelzorgers\\_in\\_Europa](http://www.scp.nl/Onderzoek/Lopend Onderzoek/A_Z_alle_lopende Onderzoeken/Me_We_jonge_mantelzorgers_in_Europa)

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

is uitgezet. In totaal reageerden 1.808 mensen (36%), waarvan 744 mensen (41%) aangaven mantelzorger te zijn of te zijn geweest. In totaal hebben 655 mantelzorgers de vragenlijst grotendeels of helemaal ingevuld. Hun antwoorden zijn meegenomen in de analyse.

Daarnaast zijn de registratiegegevens van het Steunpunt Mantelzorg en OZOverbindzorg gebruikt.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met 2016. Toen is de eerste meting van de Mantelzorgmonitor uitgevoerd. Ook toen zijn 5.000 mensen uit het Zwols burgerpanel benaderd met een online vragenlijst. In totaal reageerden 1.799 mensen van wie 40 procent (720 personen) aangaf mantelzorger te zijn of te zijn geweest.

## **1.4 Representativiteit steekproef**

Mantelzorgers vormen een groep die niet exact te definiëren is. Mantelzorgers herkennen zichzelf ook niet altijd in de term. Mede daardoor is de precieze omvang en samenstelling van de groep niet bekend. We kunnen hierdoor niet vaststellen in hoeverre de deelnemers aan dit vragenlijstonderzoek representatief zijn voor de totale groep. Wel hebben aan beide metingen een vrij groot aantal mantelzorgers meegewerkt. We mogen daarom aannemen dat de uitkomsten een goede indicatie zijn voor wat speelt onder mantelzorgers.

Verder zien we dat de achtergrondkenmerken van de mantelzorgers die in 2018 hebben deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek, redelijk vergelijkbaar zijn met degenen die in 2016 deelnamen. Dit maakt dat we de uitkomsten van beide metingen goed met elkaar kunnen vergelijken en uitspraken kunnen doen over ontwikkelingen. We kunnen nog niet zeggen of er sprake is van trends. Daarvoor zijn minimaal drie metingen nodig.

## 2 Kenmerken van de mantelzorgers en de mantelzorg

In dit hoofdstuk geven we een schets van de achtergrondkenmerken van de 655 mantelzorgers die aan het vragenlijstonderzoek hebben meegewerkt en de mantelzorg die zij verlenen of verleenden. Zoals vermeld in paragraaf 1.4 is niet bekend in hoeverre deze 655 mantelzorgers representatief zijn voor de totale groep mantelzorgers in de gemeente Zwolle.

### 2.1 Kenmerken van de mantelzorgers

In tabel 1 staan enkele persoonskenmerken weergegeven van de mantelzorgers die in 2018 de vragenlijst hebben ingevuld en zij die dat in 2016 deden. Voor een compleet overzicht van de persoonskenmerken verwijzen we naar bijlage II.

We zien dat iets meer dan de helft van de mantelzorgers vrouw is, bijna een derde is 65-plusser en vijf procent is 34 jaar of jonger. De helft heeft een betaalde baan van 21 uur per week of meer en 42 procent heeft geen betaalde baan. Verder zien we dat een vijfde alleen woont en dat bijna één op de tien een matige tot slechte gezondheid heeft. We zien dat de mantelzorgers die meededen aan het onderzoek in 2018 nauwelijks verschillen van de mantelzorgers die in 2016 de vragenlijst invulden. Het enige verschil is dat er nu iets minder vrouwen en iets meer alleenwonenden zijn onder de respondenten.

Tabel 1 Kenmerken mantelzorgers in het onderzoek, 2018 en 2016

| Persoonskenmerk                      | 2018<br>(N=655) | 2016<br>(N=720) |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Vrouw                                | 55%             | 60%             |
| 65 jaar of ouder                     | 32%             | 30%             |
| 34 jaar of jonger                    | 5%              | 4%              |
| Betaald werk 21 uur per week of meer | 50%             | 49%             |
| Alleenwonend                         | 21%             | 17%             |
| Matige tot slechte gezondheid        | 9%              | 11%             |

### 2.2 Kenmerken van de mantelzorg

In tabel 2 zijn enkele kenmerken van de verleende mantelzorg uitgelicht. Dit is wederom gedaan voor de mantelzorgers uit het burgerpanel die in 2016 en 2018 deelnamen aan het vragenlijstonderzoek. In bijlage III staat een compleet overzicht van de uitgevraagde kenmerken van de verleende mantelzorg.

Het merendeel van de mantelzorgers (61%) verleent momenteel mantelzorg en doet dit voor één persoon. Meestal is de hulpbehoevende een ouder of grootouder, maar vaak ook de partner of een ander familielid<sup>9</sup>. Vier procent koos voor de antwoordoptie 'anders'. Zij verlenen mantelzorg aan een kennis of helpen als vrijwilliger vanuit de

<sup>9</sup> In 2018 is ook een vragenlijstonderzoek gehouden onder mensen die gebruik maken van een Wmo voorziening. Uit een eerste analyse blijkt dat driekwart van hen hulp krijgt van een naaste. Een kwart geeft aan geen hulp uit de omgeving te ontvangen. De rapportage over dit onderzoek zal dit najaar verschijnen.

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

kerk, het bejaardenhuis of als coach/mentor. Bijna een derde van de mantelzorgers verleent mantelzorg aan een hulpbehoevende buiten Zwolle.

Het merendeel van de mantelzorgers verleent 8 uur per week of minder mantelzorg en bijna één op de vijf verleent 20 uur per week of meer mantelzorg. Ruim een derde verleent langdurig (langer dan drie maanden) én intensief (meer dan acht uur per week) mantelzorg.

De helft van de hulpbehoevenden aan wie mantelzorg wordt verleend, heeft een chronische ziekte en/of een lichamelijke beperking. In 2016 werden andere antwoordopties gegeven en gaf 66 procent aan dat de hulpbehoevende een lichamelijke beperking en/of lichamelijke ziekte had. Verder zijn psychiatrische of psychische aandoeningen (18%) en ouderdom (11%) veelvoorkomend onder de hulpbehoevenden. Vier procent antwoordde dat de hulpbehoevende(n) om een andere reden mantelzorg nodig heeft, zoals vanwege het overlijden van de partner, een scheiding of financiële problemen.

De mantelzorg bestaat meestal uit meerdere vormen van ondersteuning. Het bieden van emotionele ondersteuning en het aanwezig zijn bij gesprekken met zorgverleners worden het meest genoemd. Maar ook het regelen van dingen (zoals de administratie), vervoer en begeleiding en huishoudelijke hulp behoren vaak tot de werkzaamheden van de mantelzorger. Zeventien mantelzorgers vulden een andere vorm van mantelzorg in. Zij noemden bijvoorbeeld het opvangen van de kinderen van de hulpbehoevende, helpen bij studie of huiswerk, zorgen voor huisdieren, oppassen en kleding kopen.

Iets meer dan een derde van de mantelzorgers wordt (onder andere) ondersteund door de partner. Ook broers en zussen (31%) en professionals (25%) worden vaak genoemd bij de vraag door wie men wordt ondersteund. Daarentegen geeft één op de vijf aan door niemand te worden ondersteund bij het verlenen van mantelzorg.

We zien dat ook wat betreft de kenmerken van de verleende mantelzorg, er weinig verschillen zijn tussen beide metingen. Het enige noemenswaardige verschil is dat de respondenten in 2018 vaker een langere periode mantelzorg verlenen dan de respondenten in 2016.

Datum 20 juli 2018  
 Ons kenmerk Mantelzorg 2018

Tabel 2 Kenmerken verleende mantelzorg, 2018 en 2016

| Kenmerk mantelzorg                                                                         | 2018<br>(N=655) | 2016<br>(N=720) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Momenteel mantelzorger                                                                     | 61%             | 63%             |
| Verleent aan één persoon mantelzorg                                                        | 70%             | 69%             |
| Verleent mantelzorg aan (onder andere) ouder of grootouder                                 | 48%             | 47%             |
| Hulpbehoevende woont <i>niet</i> in Zwolle                                                 | 32%             | *               |
| Verleent 3 jaar of langer mantelzorg                                                       | 57%             | 52%             |
| Verleent 8 uur per week of minder mantelzorg                                               | 61%             | 62%             |
| Verleent 20 uur per week of meer mantelzorg                                                | 18%             | 20%             |
| Verleent langdurig (3 maanden of langer) en intensief (meer dan 8 uur per week) mantelzorg | 34%             | 35%             |
| Hulpbehoevende heeft (onder andere) een chronische ziekte                                  | 50%             | *               |
| Hulpbehoevende heeft (onder andere) een psychiatrische of chronisch-psychische aandoening  | 18%             | 17%             |
| Hulpbehoevende heeft (onder andere) ouderdomsgebreken                                      | 11%             | 8%              |
| Mantelzorg bestaat (onder andere) uit emotionele ondersteuning                             | 74%             | 73%             |
| Mantelzorg bestaat (onder andere) uit aanwezig zijn bij gesprekken met zorgverleners       | 72%             | 71%             |
| Mantelzorg bestaat (onder andere) uit dingen regelen                                       | 61%             | 62%             |
| Mantelzorg bestaat (onder andere) uit huishoudelijke hulp                                  | 57%             | 58%             |
| Mantelzorg bestaat (onder andere) uit vervoer en/of begeleiding                            | 57%             | 56%             |
| Door niemand ondersteund                                                                   | 20%             | 20%             |

\*Dit gegeven is in 2016 niet of op een andere manier uitgevraagd

### 3 Bereik van mantelzorgers

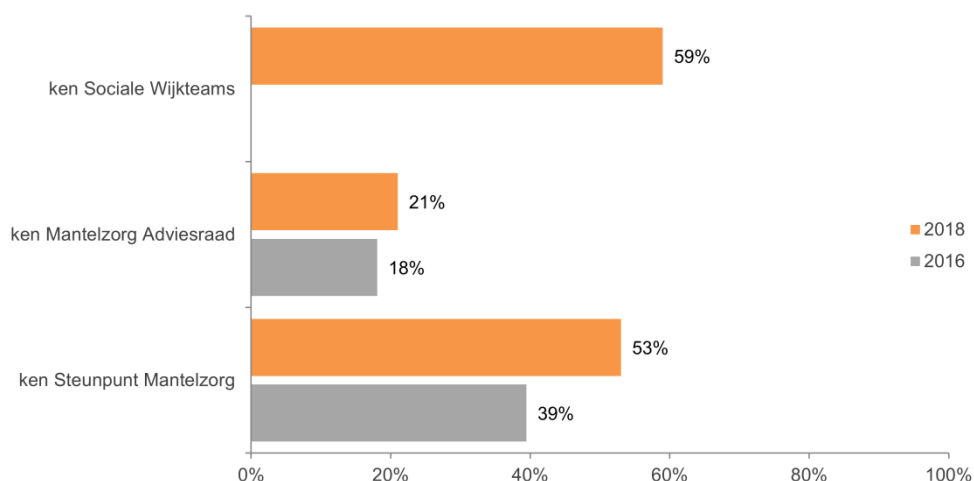
Een deel van de inspanningen die de gemeente en andere organisaties verrichten, hebben als doel dat mantelzorgers worden gevonden. Immers, om mantelzorgers te kunnen ondersteunen en waarderen, is nodig te weten wie de mantelzorgers zijn. Ook is het van belang dat mantelzorgers zelf bekend zijn met de mogelijkheden voor ondersteuning en waardering en dat zij weten welke organisaties dit aanbieden. In dit hoofdstuk gaan we in op de mate van bekendheid met de mogelijkheden voor ondersteuning onder de mantelzorgers en het gebruik van de ondersteuning.

#### 3.1 Bekendheid met organisaties

Mantelzorgers kunnen in Zwolle onder andere terecht bij Steunpunt Mantelzorg, de Mantelzorg Adviesraad en de Sociale Wijkteams. In de vragenlijstonderzoeken gehouden in 2016 en 2018 is aan mantelzorgers gevraagd of zij het Steunpunt en de Adviesraad kennen. In 2018 is hen ook gevraagd of ze de Sociale Wijkteams kennen. In figuur 2 is te zien dat, vergeleken met 2016, een groter aandeel van de mantelzorgers het Steunpunt Mantelzorg kent<sup>10</sup>. Dit geldt ook, zij het in mindere mate, voor de Mantelzorg Adviesraad. Echter, het merendeel van de mantelzorgers (79%) kent de Adviesraad niet. De ondersteuningsmogelijkheden van de Sociale Wijkteams zijn bij 59 procent bekend en bij 41 procent niet. Bijna de helft van de ondervraagde mantelzorgers kent het Steunpunt Mantelzorg *niet*. Een zelfde beeld zien we in landelijke cijfers (De Klerk et al 2017).

66 procent van de mantelzorgers (434 personen) kent ten minste één van deze organisaties en 20 procent (131 personen) kent alle drie de organisaties.

Figuur 2 Bekendheid met organisaties die ondersteuning bieden (N=655)



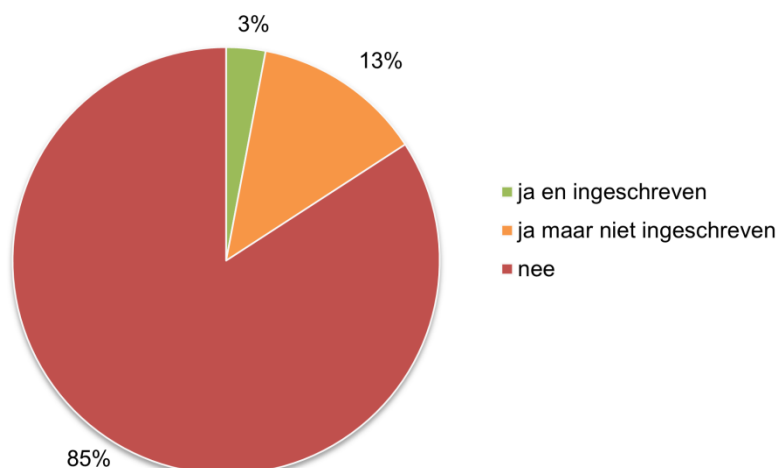
In 2018 is mantelzorgers ook gevraagd of zij OZOverbindzorg kennen en er staan ingeschreven. De ruime meerderheid (85%) kent OZOverbindzorg niet. Slechts 3 procent (17 personen) staat ingeschreven bij OZOverbindzorg (zie figuur 3). Dit is op

<sup>10</sup> De vraagstelling is in 2018 iets gewijzigd: in 2016 werd enkel naar het Steunpunt Mantelzorg gevraagd, in 2018 werd hierbij ook ZwolleDoet! genoemd.

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

zich niet vreemd aangezien OZOverbindzorg alleen wordt ingezet bij de doelgroep kwetsbare ouderen.

Figuur 3 Bekendheid met OZOverbindzorg in 2018 (N=655)



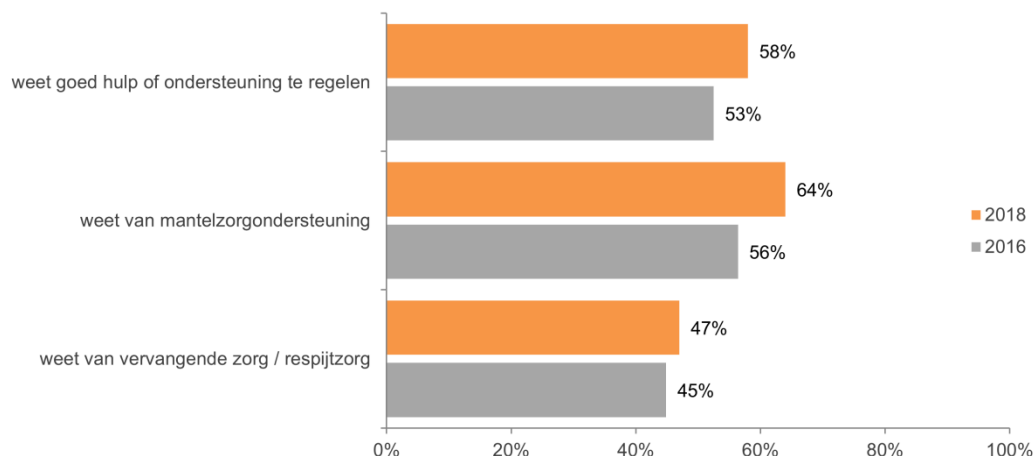
### 3.2 Bekendheid met ondersteuning

In 2016 en 2018 kregen mantelzorgers drie stellingen voorgelegd over het bekend zijn met de mogelijkheden van ondersteuning. Hieronder valt overigens niet alleen de ondersteuning die wordt geboden door bijvoorbeeld het Steunpunt, maar ook het aanbod van zorgverzekeraars. Gevraagd werd om met behulp van vijf antwoordopties (helemaal oneens tot helemaal eens) aan te geven in hoeverre ze het eens zijn met de stellingen.

In figuur 4 is te zien dat het aandeel mantelzorgers dat bekend is met de diverse soorten ondersteuning, iets is gestegen ten opzichte van 2016. Ruim de helft weet hoe en waar ondersteuning is te regelen, bijna twee derde weet van het bestaan van mantelzorgondersteuning en bijna de helft weet van de mogelijkheid voor vervangende zorg.

In paragraaf 3.1 bleek dat een deel van de mantelzorgers de ondersteunende organisaties niet kent. De 434 mantelzorgers die ten minste één van de drie organisaties (Steunpunt, Adviesraad, Sociale Wijkteams) kennen, blijken vaker op de hoogte te zijn van het aanbod van ondersteuning. Twee derde kan hulp of ondersteuning regelen, 59 procent is bekend met vervangende zorg en 77 procent is bekend met mantelzorgondersteuning.

Figuur 4 Bekendheid met soorten ondersteuning (N=655)



### 3.3

#### Belemmeringen voor vragen om ondersteuning

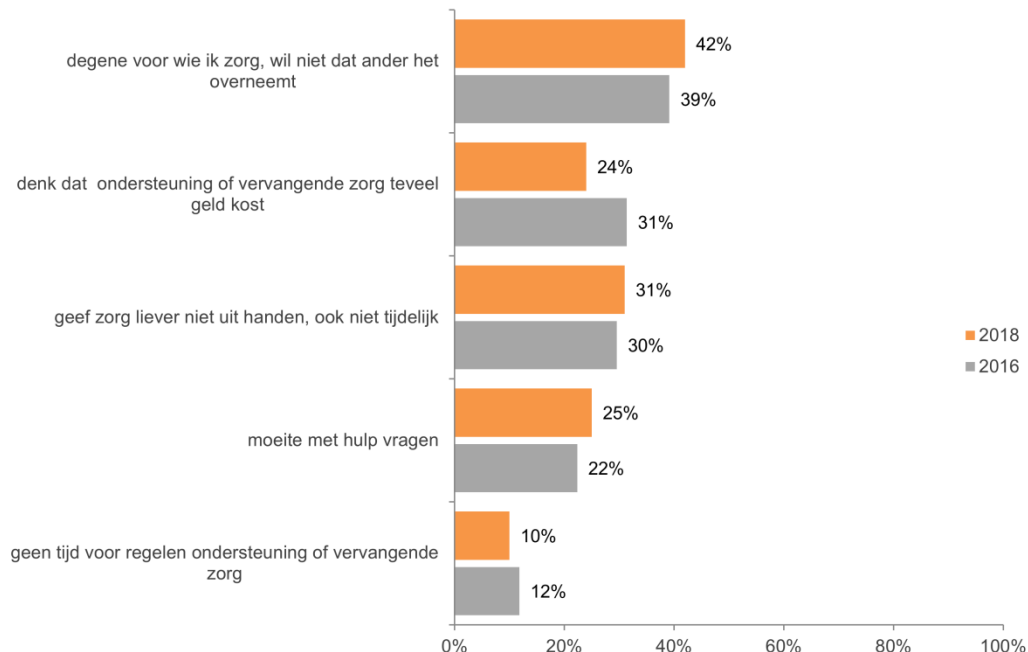
Ook als mantelzorgers weten dat er ondersteuning is en weten hoe deze kan worden aangevraagd, is het vragen om ondersteuning niet altijd eenvoudig. Men spreekt dan van vraagverlegenheid. Uit ander onderzoek weten we dat ongeveer één op de acht mantelzorgers in Nederland drempels ervaart om hulp te vragen (De Klerk et al. 2015). Om te meten in hoeverre dit ook het geval is bij de mantelzorgers in Zwolle, zijn in de vragenlijst vijf belemmeringen voorgelegd met de vraag in hoeverre deze van toepassing zijn.

De meest voorkomende belemmering is dat de hulpbehoevende niet wil dat een ander de zorg overneemt. 42 procent van de mantelzorgers herkent dit. Bijna een derde van de mantelzorgers geeft de zorg liever niet uit handen en ongeveer een kwart vindt het moeilijk om om hulp te vragen of denkt dat respijtzorg teveel geld kost.

Vergeleken met 2016 is er nauwelijks iets veranderd in het optreden van belemmeringen (zie figuur 5). Wel zien we een duidelijke afname (van 31% naar 24%) in het aantal mantelzorgers dat denkt dat ondersteuning teveel geld kost.

In ander onderzoek bleek dat met name mantelzorgers die mensen met psychische problemen helpen, drempels ervaren bij het vragen om hulp (De Klerk et al. 2015). We zien dit ook in dit onderzoek, zij het in beperkte mate. De 116 mantelzorgers die iemand met een psychiatrische aandoening of een chronisch-psychisch probleem helpen, rapporteren iets vaker belemmeringen bij het vragen om ondersteuning. Vooral de belemmering 'denken dat ondersteuning of vervangende zorg teveel geld kost' wordt vaker ervaren door mantelzorgers van mensen met psychische problemen, namelijk door 30 procent.

Figuur 5 Belemmeringen voor het vragen om ondersteuning (N=655)



### 3.4 Wensen ten aanzien van ondersteuning

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd op welke manier men het liefst ondersteund wil worden in de rol als mantelzorger. Een financiële compensatie voor bijvoorbeeld de reiskosten of gemiste inkomsten (in geval van zzp'ers) werd het meest genoemd. Als tweede vorm van gewenste ondersteuning werden advies en informatie genoemd. Hierbij merkte een deel van de mantelzorgers op dat ze graag meer proactief benaderd willen worden. Bijvoorbeeld, dat zorgverleners signaleren en mantelzorgers informeren over de mogelijkheden voor ondersteuning of hen ernaar doorverwijzen. De derde meest genoemde vorm van ondersteuning zijn een luisterend oor bieden en meedenken. Hierbij merkten sommige mantelzorgers op dat ze het fijn zouden vinden als (al dan niet regelmatig) bij hen werd geïnformeerd hoe het gaat. De vierde vorm van gewenste ondersteuning is mogelijkheden voor ontspanning en sociale contacten. Een deel van de mantelzorgers heeft behoefte aan een vakantie, een uitje, een maatje om dingen mee te ondernemen en contact met lotgenoten. Ten vijfde heeft men behoefte aan praktische hulp, vaak in de vorm van (meer) huishoudelijke hulp of (meer) vervoersmogelijkheden voor de hulpbehoevende. Ten slotte worden respijtzorg en het krijgen van begrip en waardering vaak genoemd.

### 3.5 Gebruik van ondersteuning

Vrijwilligerscentrale ZwolleDoet! organiseert vanuit het Steunpunt Mantelzorg diverse activiteiten in het kader van ondersteuning van en waardering voor mantelzorgers. Met de registratiecijfers krijgen we inzicht hoeveel mantelzorgers in beeld zijn bij ZwolleDoet!.

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

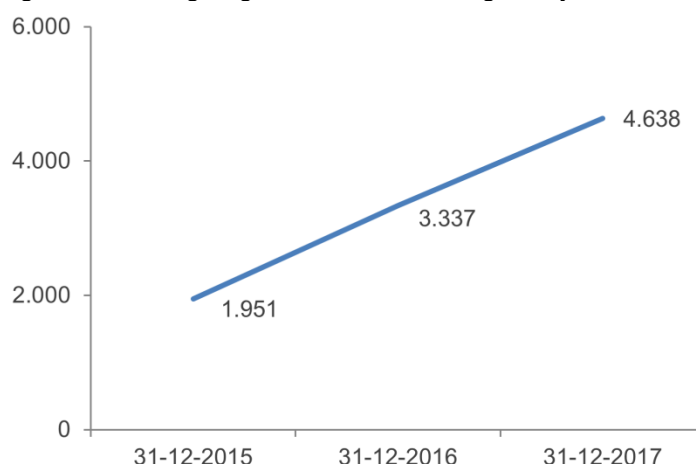
Ook de Sociale Wijkteams ontvangen hulpvragen van mantelzorgers. Omdat in hun systeem mantelzorgers niet als zodanig worden geregistreerd, is niet bekend hoeveel mantelzorgers zij bereiken.

### 3.5.1 Geregistreerde mantelzorgers

Mantelzorgers die zich melden bij ZwolleDoet! worden geregistreerd. Het aantal geregistreerde mantelzorgers geeft een indicatie van de bekendheid van ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers: hoe meer mantelzorgers geregistreerd zijn, hoe meer mantelzorgers 'zichtbaar' op de hoogte zijn dat ze ondersteuning kunnen krijgen. Overigens betekent 'niet geregistreerd zijn' niet per se dat men niet op de hoogte is van de mogelijkheden voor ondersteuning.

In figuur 6 is het aantal geregistreerde mantelzorgers in de afgelopen jaren te zien. Dit aantal is sinds 2015 meer dan verdubbeld. Als we ervan uitgaan dat in Zwolle circa 15 duizend inwoners intensief of langdurig mantelzorg verlenen, zou dit betekenen dat een derde van hen in beeld is bij ZwolleDoet!.

Figuur 6 Aantal geregistreerde mantelzorgers bij ZwolleDoet!



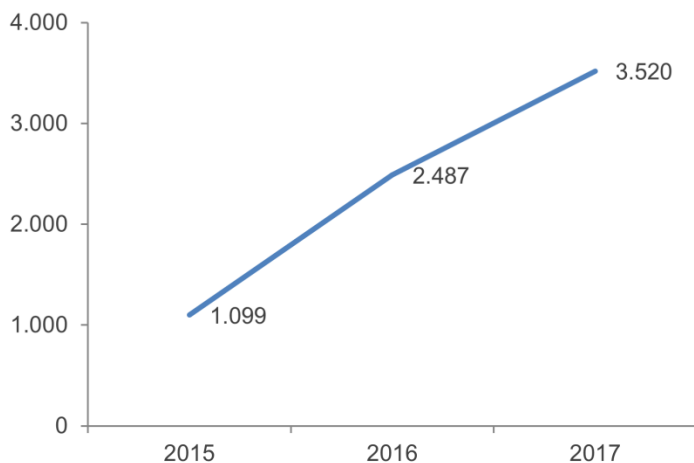
### 3.5.2 Mantelzorgwaardering

In een ander, landelijk onderzoek gaven mantelzorgers aan dat zij het meest behoefte hebben aan ondersteuning in de vorm van begrip en waardering (Schyns en De Boer 2015<sup>11</sup>). In Zwolle kunnen mantelzorgers in aanmerking komen voor een Mantelzorgwaardering. De afgelopen jaren was dit een VVV-cadeaukaart. We zien een forse toename in het gebruik van de Mantelzorgwaardering: in 2015 zijn ruim 1.000 waarderingen toegekend, in 2017 waren dit er circa 3.500 (zie figuur 7).

<sup>11</sup> Schyns P & Boer A de (2015). Ondersteuning van mantelzorgers. In: Klerk et al (2015). *Informeel hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

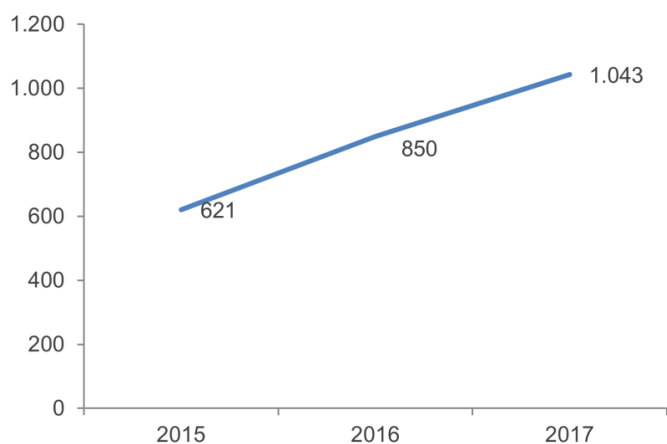
Figuur 7 Aantal toekenningen Mantelzorgwaardering



### 3.5.3 Dag van de mantelzorg

Elk jaar wordt in heel het land de Dag van de mantelzorg georganiseerd. Sinds 2015 is deze in Zwolle uitgebreid naar een hele week met activiteiten voor mantelzorgers. Het doel van de Dag van de mantelzorg is om waardering te tonen aan mantelzorgers. Het aantal bezoekers van de Dag van de mantelzorg is de afgelopen jaren gestegen: in 2015 waren er 621 mantelzorgers aanwezig terwijl dit er in 2017 ruim 1.000 waren (zie figuur 8).

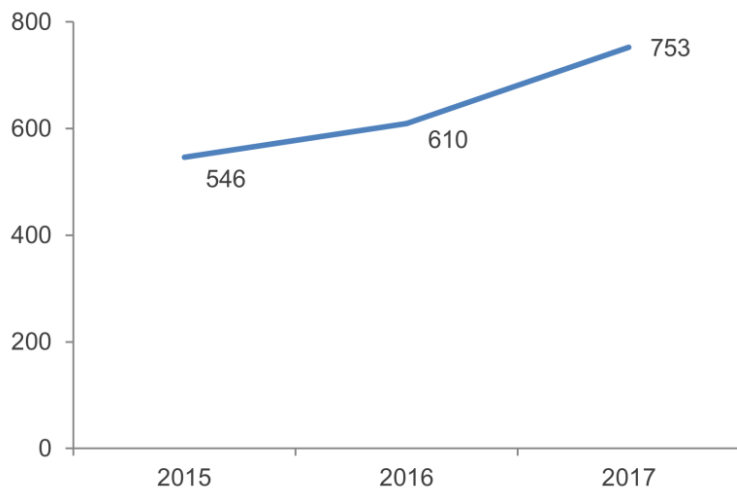
Figuur 8 Aantal bezoekers Dag van de mantelzorg



### 3.5.4 Individuele ondersteuning

Mantelzorgers kunnen voor hulp of advies terecht bij het steunpunt. In 2018 is aan 753 mantelzorgers individuele advisering of ondersteuning geboden. Het gebruik van deze vorm van ondersteuning is sinds 2015 met 38 procent toegenomen (zie figuur 9).

Figuur 9 Aantal mantelzorgers aan wie individuele advisering/ondersteuning is geboden



### 3.5.5

#### OZOverbindzorg

OZOverbindzorg is een digitaal platform dat patiënt, mantelzorger(s) en de formele hulpverleners met elkaar verbindt. Het doel hiervan is een betere communicatie tussen formele en informele zorg. In het eerste kwartaal van 2018 stonden 753 mantelzorgers die gekoppeld zijn aan een cliënt, ingeschreven bij OZOverbindzorg. Het aantal ingeschreven mantelzorgers is de afgelopen jaren gestaag toegenomen (zie figuur 10).

Figuur 10 Aantal mantelzorgers ingeschreven bij OZOverbindzorg



### 3.6

#### Samenvatting

De bekendheid van het Steunpunt Mantelzorg is flink toegenomen. Ook zijn meer mantelzorgers op de hoogte van de diverse ondersteuningsmogelijkheden en zijn de aantallen mantelzorgers die bereikt worden met de ondersteuning, gestegen. Ervan uitgaande dat het aantal mantelzorgers in de gemeente Zwolle min of meer gelijk is gebleven, kunnen we aannemen dat de gemeente een groter aandeel mantelzorgers bereikt.

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Datum       | 20 juli 2018    |
| Ons kenmerk | Mantelzorg 2018 |

Belemmeringen kunnen het vragen om hulp in de weg staan. Vier op de tien mantelzorgers denkt dat de hulpbehoevende niet door een ander verzorgd wilt worden en drie op de tien mantelzorgers geeft de zorg liever niet uit handen.

Ook elders in het land is het wegnemen van belemmeringen en het vergroten van de bekendheid van de mantelzorgondersteuning een aandachtspunt. Het SCP suggereert naar aanleiding van hun onderzoek naar informele zorg, dat huisartsen (of diens praktijkondersteuner) hier wellicht een (grotere) rol in kunnen spelen (De Klerk et al 2017).

## 4 Tevredenheid met ondersteuning

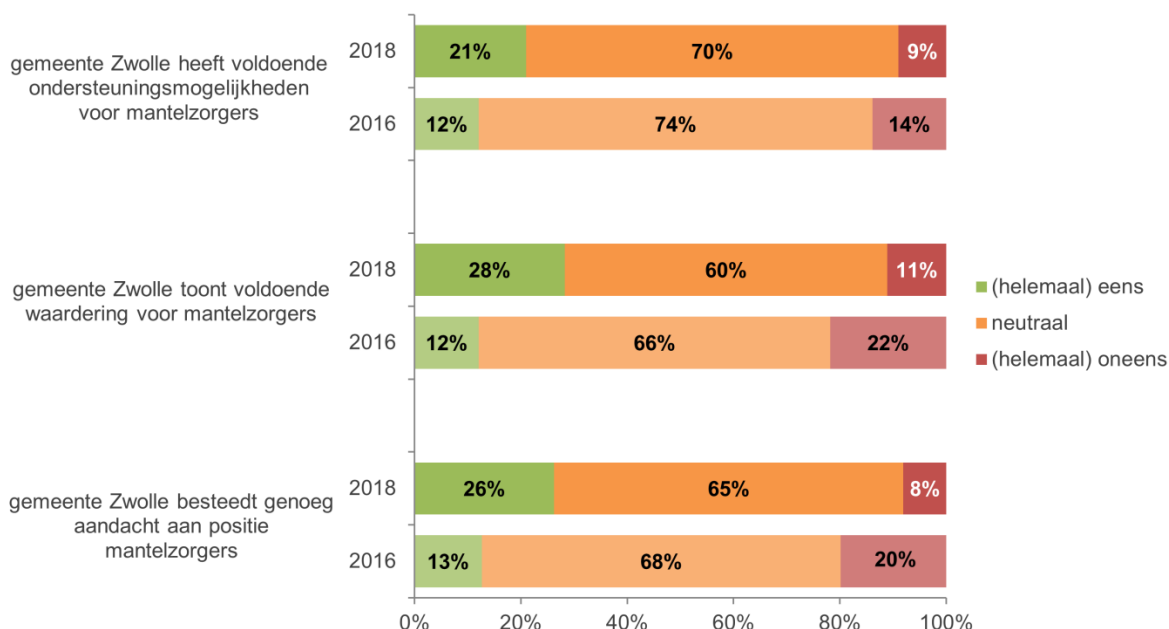
In de vragenlijsten die de afgelopen jaren zijn uitgezet onder mantelzorgers, worden vragen gesteld over de tevredenheid met de geboden ondersteuning. We doen in dit hoofdstuk verslag van het oordeel van mantelzorgers over het aanbod van de gemeente Zwolle, van formele zorgverleners en van OZOverbindzorg. Tot slot gaan we in op de tevredenheid in het algemeen en de ervaren effecten van de ondersteuning.

### 4.1 Tevredenheid met gemeente Zwolle

Mantelzorgers kregen drie stellingen voorgelegd over het aanbod van de gemeente Zwolle. Vergeleken met 2016 zijn iets meer mantelzorgers positief over de gemeente Zwolle (zie figuur 11). Gemiddeld een kwart vindt dat de gemeente Zwolle genoeg aandacht besteedt, waardering toont of ondersteuningsmogelijkheden biedt.

103 mantelzorgers zijn over alle drie aspecten tevreden. Als reden hiervoor noemen zij vaak de Mantelzorgwaardering en de informatie die wordt geboden. Degenen die over alle drie de aspecten ontevreden zijn (37 mantelzorgers) geven vaak als reden dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Ook bureaucratie en bezuinigingen op de zorg worden als reden gegeven.

Figuur 11 Tevredenheid met de gemeente Zwolle (N=655)

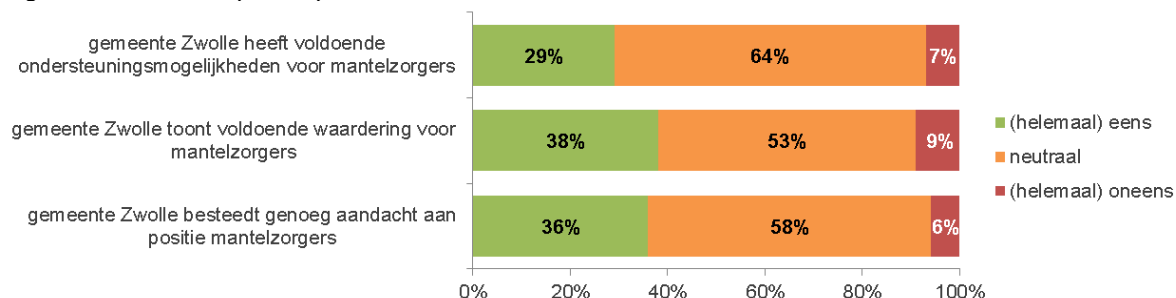


In figuur 11 is duidelijk te zien dat het merendeel van de mantelzorgers koos voor het antwoord 'neutraal'. Uit de toelichtingen die zij geven, blijkt dat zij veelal niet op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod. Ook geeft een groot deel van deze mantelzorgers aan dat de hulpbehoevenden die zij helpen, niet in de gemeente Zwolle wonen. Daarom hebben we de mantelzorgers die ten minste één van de ondersteunende organisaties kennen (het Steunpunt, de Adviesraad en de Sociale Wijkteams), geselecteerd. Dit zijn 434 personen. In figuur 12 is te zien hoe deze selecte groep oordeelt over de ondersteuning van de gemeente Zwolle. Deze groep oordeelt

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

vaker positief over hetgeen wat de gemeente aanbiedt. Dit geldt vooral voor de ervaren waardering en aandacht vanuit de gemeente: 38 respectievelijk 36 procent is hier positief over.

Figuur 12 Tevredenheid met de gemeente Zwolle bij mantelzorgers die ten minste één organisatie kennen (n=434)

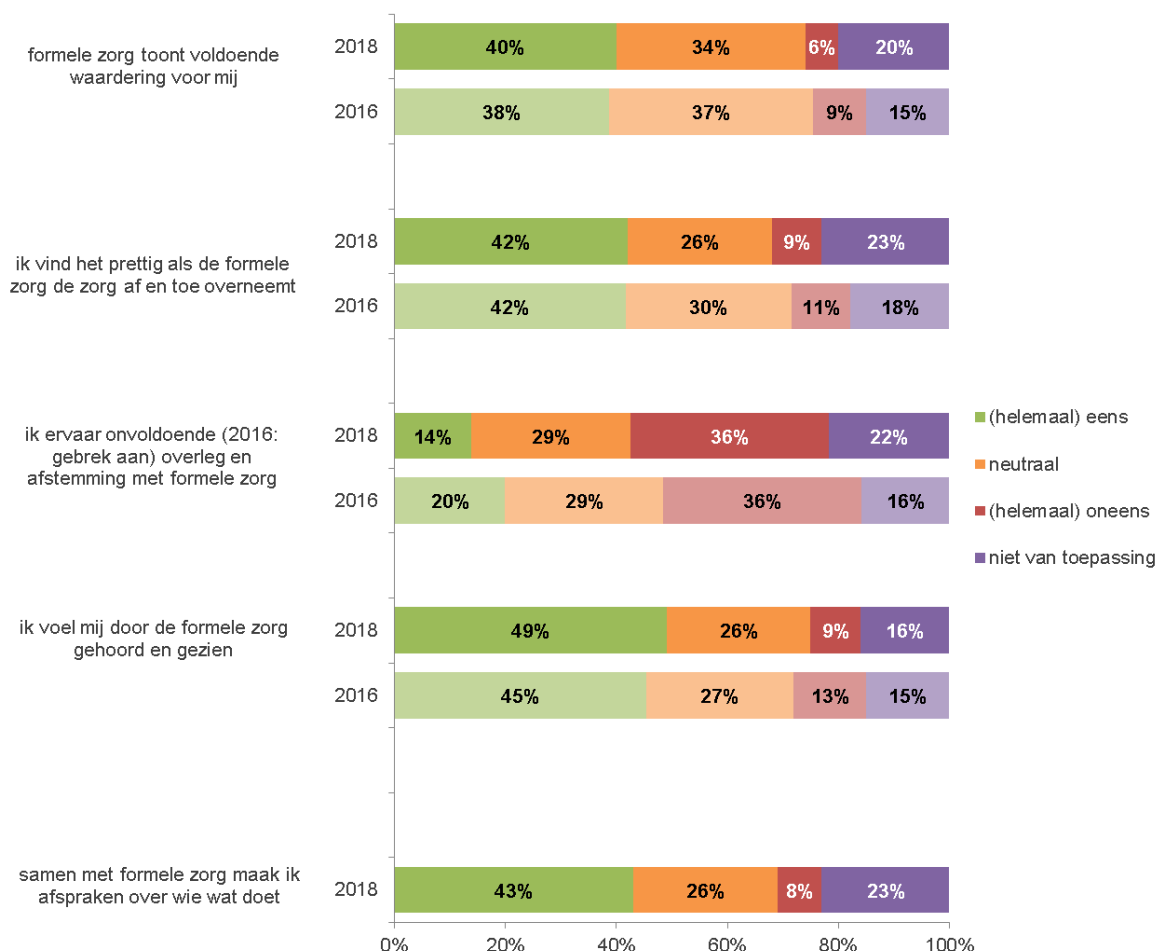


## 4.2 Tevredenheid met formele zorg

Het oordeel van de mantelzorgers over (de samenwerking met) de formele zorg is nauwelijks veranderd de afgelopen jaren. Wel zijn, vergeleken met 2016 de mantelzorgers iets meer tevreden over het overleg en de afstemming met de formele zorg<sup>12</sup> (zie figuur 13). Bijna de helft van de mantelzorgers voelt zich gehoord en gezien door de formele zorg. Ongeveer vier op de tien vindt dat de formele zorg voldoende waardering toont voor de mantelzorger, vindt het prettig als de formele zorg af en toe de zorg overneemt en maakt afspraken met de formele zorg over wie wat doet. Ongeveer één op de tien mantelzorgers is niet tevreden over de samenwerking met de formele zorg. Een kwart tot een derde koos voor de antwoordoptie neutraal.

<sup>12</sup> In 2018 is de stelling “Als mantelzorger ervaar ik onvoldoende overleg en afstemming met de formele zorg” gebruikt. Deze is iets gewijzigd ten opzichte van 2016: “Als mantelzorger ervaar ik gebrek aan overleg en afstemming met de formele zorg”.

Figuur 13 Tevredenheid met formele zorg<sup>13</sup> (N=655)



### 4.3 Meerwaarde OZOverbindzorg

Aan de zeventien mantelzorgers die staan ingeschreven bij OZOverbindzorg, is gevraagd of zij hier meerwaarde van ervaren. Van hen vinden zeven (41%) dat OZOverbindzorg grote meerwaarde heeft en zes (35%) vinden dat OZOverbindzorg enigszins meerwaarde heeft. Drie gebruikers van OZOverbindzorg ervaren geen meerwaarde.

### 4.4 Tevredenheid met ondersteuning

In de vragenlijst is gevraagd in hoeverre mantelzorgers tevreden zijn met het ondersteuningsaanbod en met de geboden erkenning<sup>14</sup>. We zien dat de tevredenheid op deze twee aspecten is toegenomen ten opzichte van 2016: 31 procent is (zeer) tevreden (zie figuur 14). Vijf procent is (zeer) ontevreden. Deze personen is om een

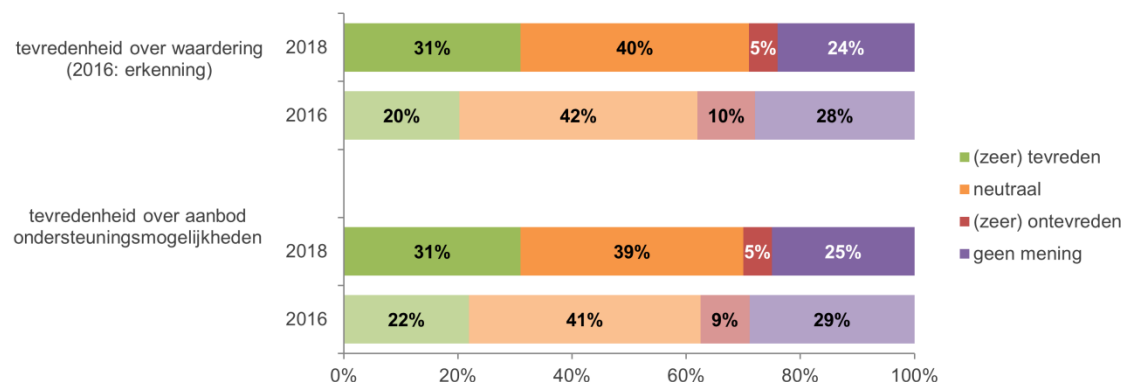
<sup>13</sup> De stelling "Samen met de formele zorg maak ik afspraken over wie wat doet in de zorg voor degene die zorg nodig heeft" is in 2018 voor het eerst is gebruikt. We kunnen dit aspect daarom niet vergelijken met 2016.

<sup>14</sup> In 2016 is gevraagd in welke mate men tevreden is over de waardering.

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

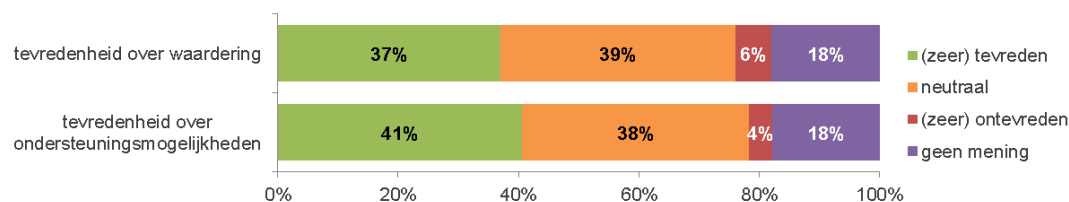
toelichting gevraagd. Redenen voor ontevredenheid zijn onbekendheid met de mogelijkheden, ervaren bureaucratie en het gevoel dat er teveel beroep wordt gedaan op mantelzorgers in het algemeen.

Figuur 14 Tevredenheid met ondersteuning (N=655)



Een kwart van de mantelzorgers heeft geen mening bij de stellingen die de tevredenheid over de ondersteuning en de erkenning meten. Dit zijn naar verwachting voor een groot deel mantelzorgers die niet weten van het aanbod of hier geen gebruik van hebben gemaakt. We hebben daarom nader gekeken naar de antwoorden van de 434 mantelzorgers die het Steunpunt, de Adviesraad of de Sociale Wijkteams kennen. In figuur 15 is te zien in hoeverre zij tevreden zijn over de ondersteuning en de erkenning. Van deze groep is een groter aandeel tevreden over de geboden waardering (37%) en ondersteuning (41%). Zes respectievelijk vier procent is hier (zeer) ontevreden over.

Figuur 15 Tevredenheid met ondersteuning en erkenning bij mantelzorgers die ten minste één organisatie kennen (n=434)

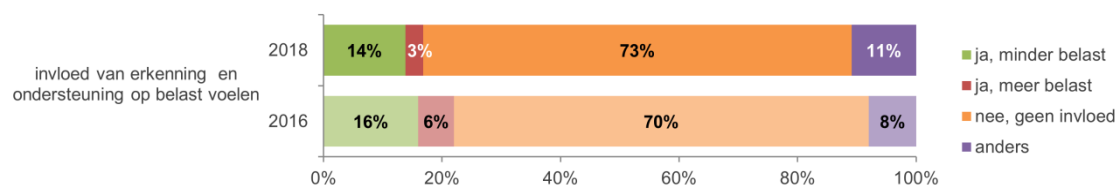


## 4.5 Effect van ondersteuning

Bijna driekwart van de mantelzorgers zegt dat de geboden ondersteuning en erkenning geen invloed hebben op de mate waarin zij zich belast voelen door de mantelzorgtaken (zie figuur 16). Veertien procent zegt zich minder belast te voelen door de ontvangen ondersteuning en erkenning en drie procent voelt zich juist meer belast door de ondersteuning. We zien hierin nauwelijks verandering ten opzichte van 2016.

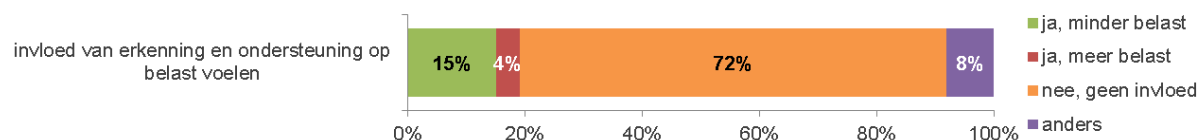
Degenen die 'anders' antwoordden, gaven meestal aan geen ervaring te hebben met de erkenning en/of ondersteuning omdat ze niet wisten van het bestaan of omdat ze het niet (meer) nodig hadden.

Figuur 16 Effect van ondersteuning (N=655)



Net als bij de analyse van de tevredenheid over de gemeente en over de ondersteuning en erkenning in het algemeen, zoomen we ook nu in op de 434 mantelzorgers die ten minste één van de organisaties die ondersteuning bieden, kennen. Immers, alleen als je weet van de ondersteuning, kun je iets zeggen over de effecten hiervan. In figuur 17 is te zien dat de antwoorden van deze selecte groep nauwelijks afwijken van de totale groep: bijna driekwart merkt geen effect.

Figuur 17 Effect van ondersteuning bij mantelzorgers die ten minste één organisatie kennen (n=434)



Op de klanttevredenheidsmeting die in 2017 door het Steunpunt is gehouden onder een steekproef van mantelzorgers, hebben zestien mantelzorgers gereageerd. Zij gaven allemaal aan dat de ondersteuning voldeed aan hun verwachtingen en wensen. Hen is gevraagd op welk vlak ze verder zijn geholpen. Emotionele ondersteuning werd het meest genoemd, gevolgd door meedenken, worden verwezen naar een andere organisatie en het bijwonen van een bijeenkomst, training of workshop.

## 4.6

### Samenvatting

Ongeveer een kwart van de mantelzorgers is tevreden over de aandacht, waardering en de ondersteuning die de gemeente Zwolle biedt. Dit is iets meer dan in 2016. Ongeveer één op de tien is hier ontevreden over. Van de mantelzorgers die de organisaties kennen die de ondersteuning bieden, is een groter aandeel positief over het aanbod. Verder is ongeveer een derde tevreden over de geboden waardering en het aanbod aan ondersteuning. Dit is iets meer dan in 2016. Vijf procent is hier ontevreden over. Van de mantelzorgers die de organisaties kennen, is ongeveer 40 procent tevreden over de geboden ondersteuning.

De mening over de omgang met de formele zorg is nauwelijks veranderd. Net als in 2016 is vier op de tien hier tevreden over. Mantelzorgers vinden het vooral prettig als de professional af en toe de zorg overneemt. Ongeveer één op de tien is ontevreden over de omgang met de formele zorg.

Bijna driekwart merkt geen effect van de ondersteuning. Slechts 14 procent voelt zich dankzij de ondersteuning minder belast. Dit is niet veranderd sinds 2016.

Een klein aantal mantelzorgers zegt OZOverbindzorg te gebruiken. Van hen vindt driekwart dat dit meerwaarde heeft.

## 5 Belasting van mantelzorgers

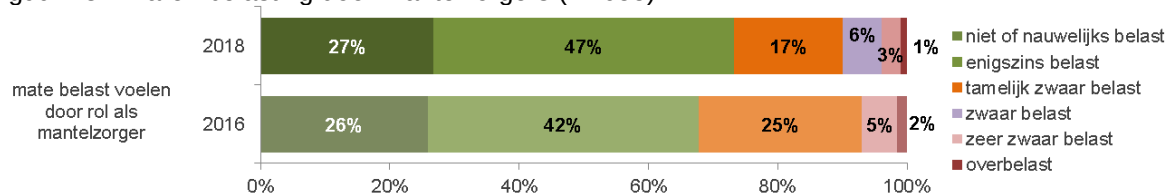
In dit hoofdstuk doen we verslag van de mate waarin de mantelzorgers zich belast voelen. In paragraaf 5.7 gaan we in op de kwetsbare groepen mantelzorgers en de door hen ervaren belasting.

### 5.1 Ervaren belasting

We zien dat het aandeel mantelzorgers dat zich nauwelijks of enigszins belast voelt, is toegenomen. In 2018 voelt ongeveer driekwart van de mantelzorgers zich niet, nauwelijks of enigszins belast terwijl dit in 2016 68 procent was (zie figuur 18). Tegelijkertijd zien we dat het aandeel mantelzorgers dat zich zeer zwaar of overbelast voelt, licht is afgenomen: van zeven procent in 2016 naar vier procent in 2018.

Verder voelt in 2018 bijna een kwart van de mantelzorgers zich tamelijk zwaar of zwaar belast. Deze cijfers zijn lastig te vergelijken met 2016 omdat in 2018 de antwoordoptie “zwaar belast” is toegevoegd aan de vragenlijst.

Figuur 18 Ervaren belasting door mantelzorgers (N=655)



### 5.2 Invloed op het dagelijks leven

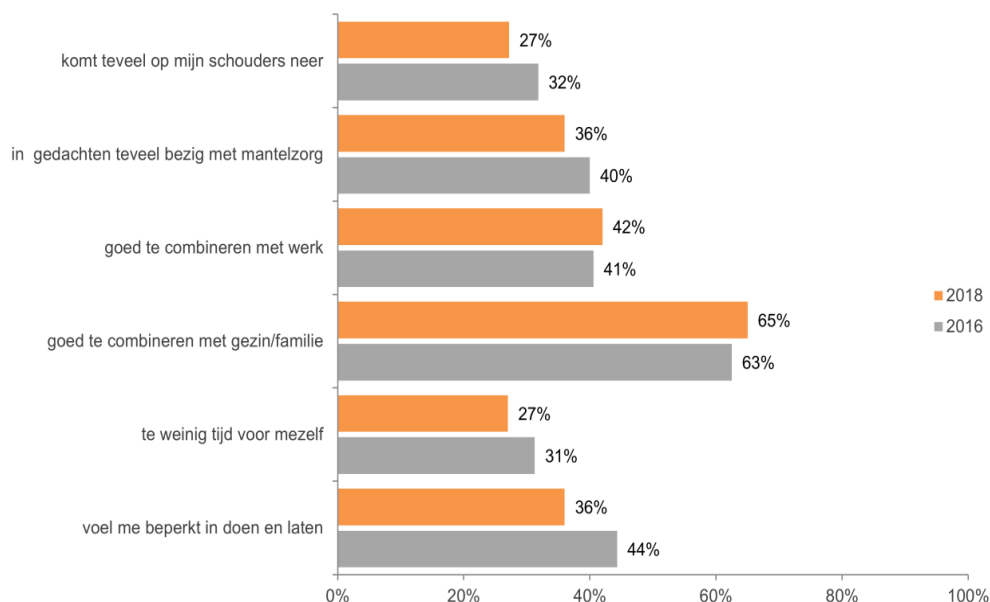
Bij een kwart tot een derde van de mantelzorgers heeft het mantelzorgen veel invloed op het dagelijks leven (zie figuur 19). Iets meer dan een derde van de mantelzorgers voelt zich door het mantelzorgen beperkt in het doen en laten en vindt dat hij of zij in gedachten teveel bezig is met het mantelzorgen. Ruim een kwart ervaart te weinig tijd voor zichzelf en vindt dat er teveel op zijn of haar schouders neerkomt door het mantelzorgen.

Het combineren van de mantelzorg met gezin of familie, gaat de meeste mantelzorgers goed af: iets minder dan een kwart heeft hier moeite mee. Ook als we degenen die thuiswonende kinderen hebben (n=177) selecteren, zien we dat nog steeds maar 27 procent moeite heeft met het combineren van gezin en mantelzorg.

Ook het combineren van mantelzorg met werk kost de meesten weinig moeite: een kwart heeft hier moeite mee. Als we echter de groep die 21 uur per week of meer werken (n=327) bekijken, zien we dat een groter aandeel, namelijk 35 procent moeite heeft met de combinatie mantelzorg en werk.

Ten opzichte van 2016 zien we ook op dit vlak een positieve tendens: de mantelzorg lijkt minder invloed te hebben op het dagelijks leven. In 2016 bijvoorbeeld, voelde 44 procent van de mantelzorgers zich beperkt in het doen en laten, in 2018 is dit afgenomen naar 36 procent.

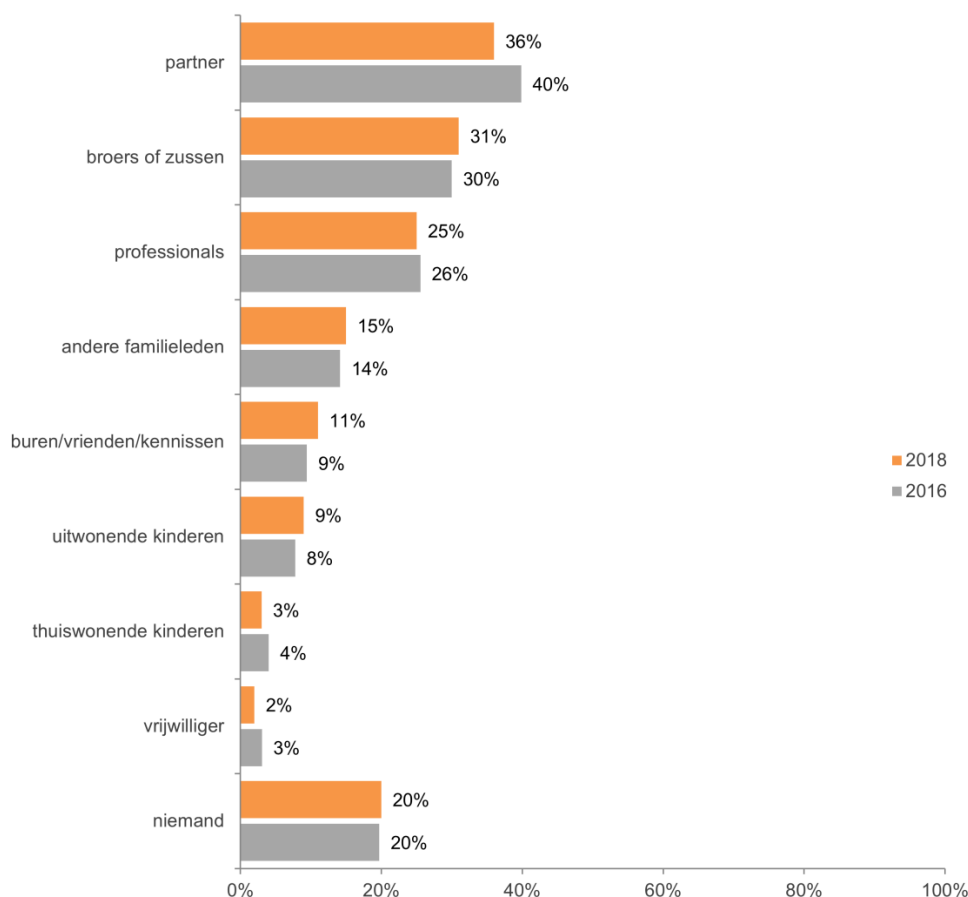
Figuur 19 Invloed van de mantelzorg op het dagelijks leven (N=655)



### 5.3 Ondersteuning door omgeving

In de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men bij het uitvoeren van de mantelzorgtaken ondersteuning ontvangt van anderen. Ondersteuning van anderen kan ervoor zorgen dat de mantelzorger minder belasting ervaart. Het merendeel van de mantelzorgers geeft aan ondersteuning van anderen te ontvangen. Meestal zijn het de partner, broers of zussen of professionals die de ondersteuning bieden (zie figuur 20). Eén op de vijf mantelzorgers zegt helemaal geen ondersteuning van anderen te ontvangen. Ten opzichte van 2016 zijn hierin nauwelijks veranderingen opgetreden.

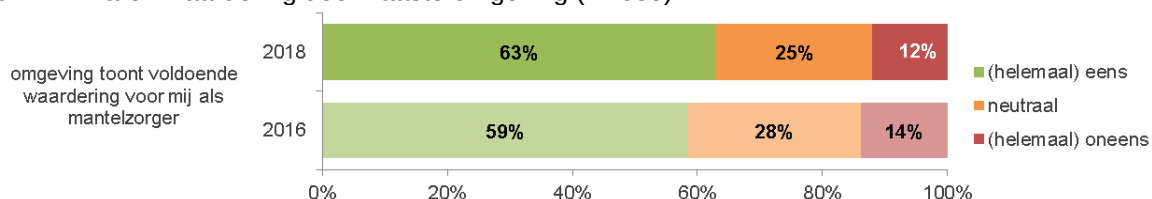
Figuur 20 Ondersteuning van anderen bij mantelzorgtaken (N=655)



## 5.4 Waardering door omgeving

De mantelzorgers is ook gevraagd in hoeverre de naaste omgeving (familie en vrienden) voldoende waardering toont aan de mantelzorger. Het merendeel, namelijk 63 procent, ervaart voldoende waardering. Dit is iets meer dan in 2016 toen 59 procent voldoende waardering ervaarde uit zijn of haar naaste omgeving. Twaalf procent ervaart onvoldoende waardering (zie figuur 21).

Figuur 21 Ervaren waardering door naaste omgeving (N=655)



## 5.5 Mantelzorg en werk

Van de ondervraagde mantelzorgers heeft zes op de tien betaald werk. Bijna een kwart van de mantelzorgers heeft een betaalde baan van 35 uur per week of meer.

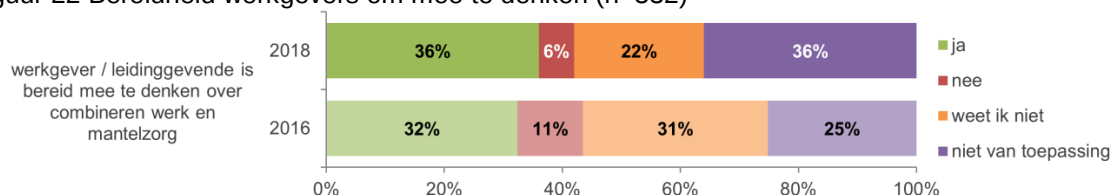
Van de werkenden (zzp'ers en ondernemers buiten beschouwing gelaten) zegt 39 procent dat zijn of haar werkgever of leidinggevende op de hoogte is van de

mantelzorg. Bij 30 procent is dat niet het geval. Het lijkt erop dat werkgevers en leidinggevenden minder vaak op de hoogte zijn van de mantelzorgtaken. In 2016 zei namelijk bijna de helft van de werkende mantelzorgers dat diens werkgever of leidinggevende op de hoogte was.

Tegelijkertijd zien we dat het aandeel werkende mantelzorgers wiens werkgever of leidinggevende bereid is om mee te denken over het combineren van werk en mantelzorg, licht is gestegen. Van 32 procent in 2016 naar 36 procent in 2018. Bovendien zien we een afname in het aandeel mantelzorgers dat zegt dat hun werkgever of leidinggevende hier *niet* toe bereid is: van 11 procent naar 6 procent (zie figuur 22).

Deze resultaten doen vermoeden dat werkgevers of leidinggevenden minder vaak op de hoogte zijn van de mantelzorgtaken van hun werknemers. Maar als zij ervan weten, dat zij dan wel bereid zijn om de mantelzorger te helpen bij het vinden van oplossingen voor het combineren van werk en mantelzorg.

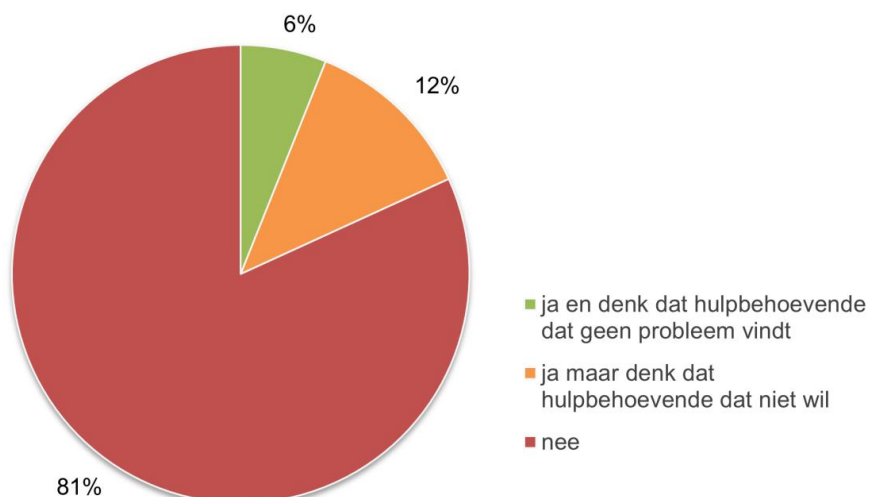
Figuur 22 Bereidheid werkgevers om mee te denken (n=332)



## 5.6 Behoeftte aan vervangende zorg

In 2018 is voor het eerst aan mantelzorgers gevraagd of zij behoefte hebben aan tijdelijk vervangende zorg (respijtzorg). Een opvallend grote groep (81%) zegt hier geen behoefte aan te hebben. Zes procent heeft wel behoefte hieraan en denkt dat de hulpbehoevende dit geen probleem zal vinden. De overige twaalf procent heeft ook behoefte aan respijtzorg, maar denkt dat de hulpbehoevende dat niet wil (zie figuur 23). Ook landelijk zien we dat een klein aandeel aangeeft behoefte te hebben aan respijtzorg: ongeveer één op de tien mantelzorgers (De Klerk et al 2017). Een mogelijke verklaring voor het opmerkelijke grote aandeel dat geen behoefte zegt te hebben aan vervangende zorg, is dat mantelzorgers niet weten welke mogelijkheden van respijtzorg er zijn en dat bijvoorbeeld ook zorg door vrijwilligers, kortdurend verblijf en dagbesteding hieronder vallen. Verder wordt door enkele mantelzorgers opgemerkt dat ze wel gebruik zouden willen maken van respijtzorg, maar dat de zorg zo complex is dat deze moeilijk is over te dragen.

Figuur 23 Behoefte aan tijdelijk vervangende zorg (respijtzorg) (N=655)



## 5.7 Kwetsbare groepen mantelzorgers

Eén van de onderzoeksvragen is in welke mate kwetsbare mantelzorgers worden belast door hun mantelzorgtaken. We maken daarbij onderscheid naar de volgende groepen kwetsbare mantelzorgers:

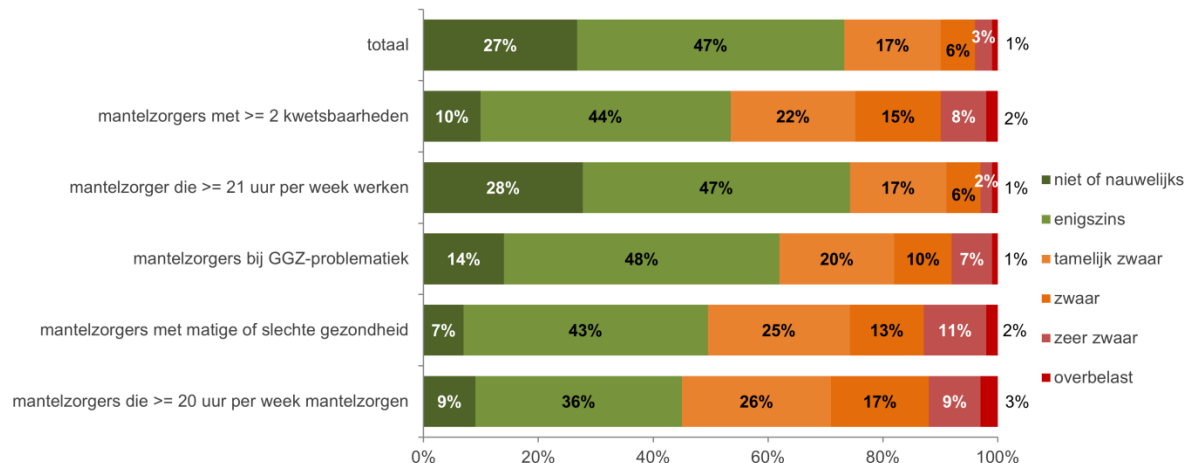
- a) mantelzorgers die 20 uur per week of meer mantelzorg verlenen (n=117)
- b) mantelzorgers die 21 uur per week of meer betaald werk verrichten (n=327)
- c) mantelzorgers die een matige tot slechte gezondheid hebben (n=61)
- d) mantelzorgers van hulpbehoevendenden met GGZ-problematiek (n=118)

In totaal 467 mantelzorgers behoren tot één of meer van de bovengenoemde groepen 'kwetsbaren'. Dat is 71 procent van de totale onderzoeksgroep. Zestien procent heeft twee kenmerken die hem of haar kwetsbaar maken en vier procent heeft drie van deze kenmerken. In totaal zijn er 131 mantelzorgers met twee of meer kwetsbaarheden. Deze groep is ook nader bekeken.

Over het algemeen kunnen we stellen dat deze groepen kwetsbare mantelzorgers, meer dan gemiddeld belasting ervaren. Een uitzondering vormen de mantelzorgers die 21 uur per week of meer werken: zij ervaren ongeveer evenveel belasting als de totale groep.

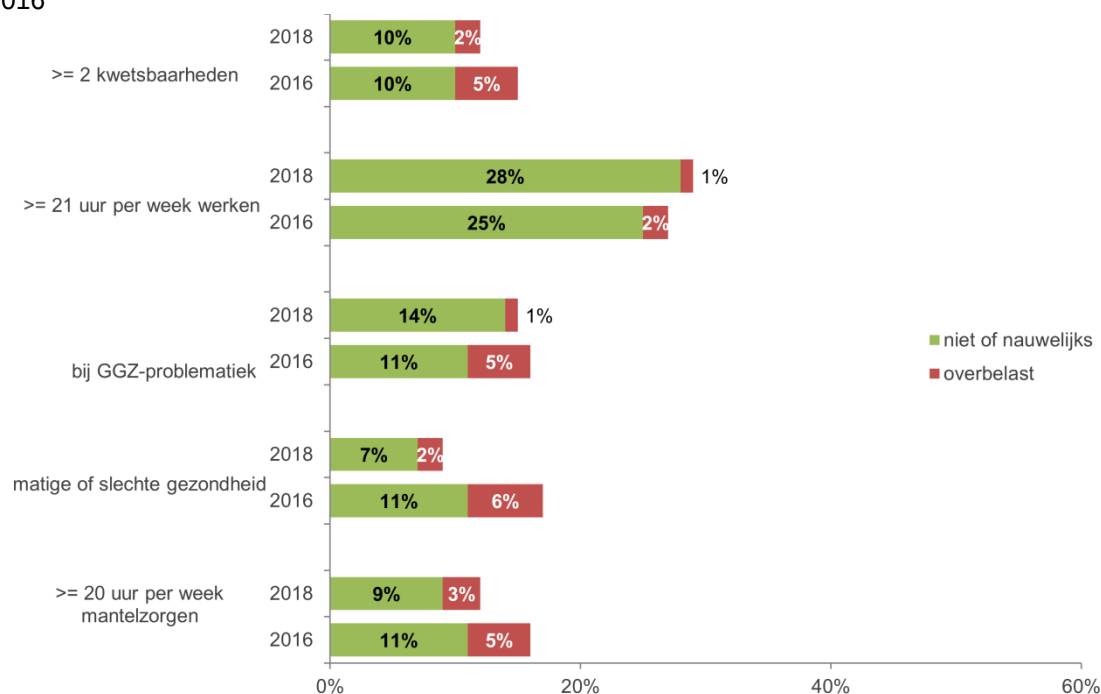
De mantelzorgers die meer dan 20 uur per week mantelzorg verlenen, ervaren de meeste belasting, gevolgd door de groep met een matige of slechte gezondheid. Ook de mantelzorgers die over twee of meer kwetsbaarheden beschikken (bijvoorbeeld én een slechte gezondheid én mantelzorg verlenen aan iemand met psychische of psychiatrische problematiek), ervaren gemiddeld veel belasting (zie figuur 24).

Figuur 24 Ervaren belasting door kwetsbare groepen mantelzorgers



Voor de totale groep zien we een kleine afname in de ervaren belasting sinds 2016 (zie paragraaf 5.1). Deze ontwikkeling zien we ook terug bij de kwetsbare groepen (zie figuur 25). Een uitzondering hierop zijn de mantelzorgers met een matige tot slechte gezondheid en zij die 20 uur per week of meer mantelzorg verlenen.

Figuur 25 Ervaren belasting door kwetsbare groepen mantelzorgers, vergelijking met 2016



Zie bijlage IV voor een volledig overzicht van de kwetsbare groepen mantelzorgers en de mate waarin zij belasting ervaren.

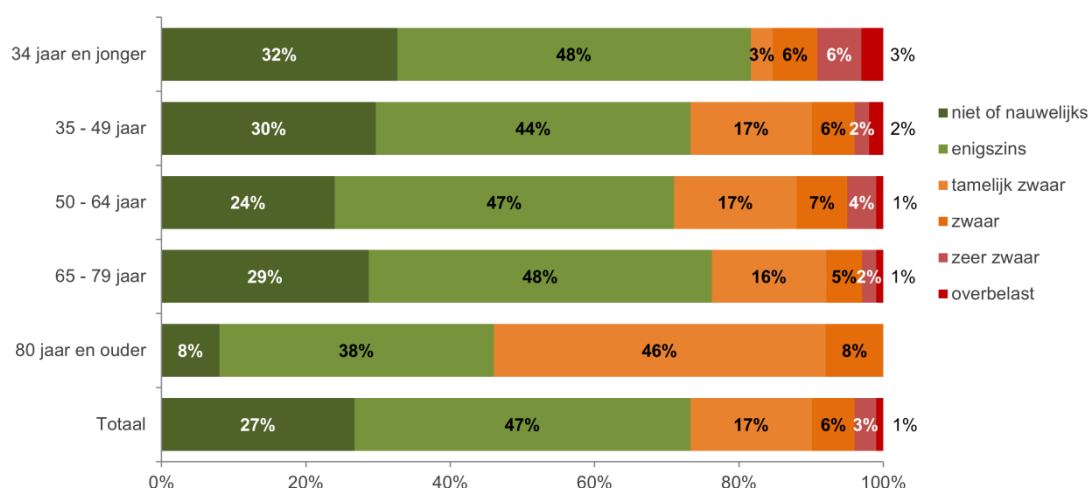
## 5.8 Leeftijdsgroepen vergeleken

In bijlage II is te zien dat het grootste deel van de mantelzorgers (43%) 50 tot 64 jaar oud is. Dertig procent is 65 tot 79 jaar oud en een vijfde is 35 tot 49 jaar oud. In figuur 26 is te zien dat deze leeftijdsgroepen nauwelijks van elkaar verschillen in de mate waarin men belasting ervaart door de mantelzorgtaken.

De jongste groep (18-34 jarigen) bestaat uit 31 personen. Van hen voelt de meerderheid zich niet tot enigszins belast. Tegelijkertijd zeggen drie van hen dat ze zich zwaar belast of overbelast voelen.

Dertien mantelzorgers zijn 80 jaar of ouder. Zes van hen voelen zich niet tot enigszins belast en zeven voelen zich tamelijk zwaar tot zwaar belast. Geen van de 80plussers voelt zich zeer zwaar of overbelast.

Figuur 26 Ervaren belasting, vergelijking van leeftijdsgroepen



## 5.9 Samenvatting

Vergeleken met 2016 voelen mantelzorgers zich in mindere mate belast door hun mantelzorgtaken. Het aandeel mantelzorgers dat zich niet tot nauwelijks belast voelt, is toegenomen en het aandeel mantelzorgers dat zich overbelast voelt is licht afgenomen. Ook heeft het mantelzorgen, vergeleken met 2016, minder invloed op het dagelijks leven van de mantelzorgers. Bij een kwart tot een derde heeft het mantelzorgen veel invloed op het dagelijks leven.

De meeste mantelzorgers worden ondersteund door iemand uit de naaste omgeving. Echter, één op de vijf wordt door niemand ondersteund. 63 procent voelt zich voldoende gewaardeerd door de omgeving.

Werkgevers zijn minder vaak op de hoogte van de mantelzorgtaken dan in 2016. Ze zijn echter vaker bereid om mee te denken over hoe werk en mantelzorg kunnen worden gecombineerd.

Een opvallend groot aandeel (81%) zegt geen behoefte te hebben aan vervangende zorg. Onbekendheid met het aanbod, gebrek aan passend aanbod of ervaren drempels om de zorg over te dragen, zijn mogelijke verklaringen hiervoor.

71 procent van de mantelzorgers die aan dit onderzoek deelnamen, is waarschijnlijk kwetsbaarder omdat ze veel mantelzorg verlenen, betaald werk hebben, mantelzorg

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

verlenen aan een hulpbehoevende met psychische klachten en/of zelf een matige of slechte gezondheid hebben. Zij ervaren over het algemeen een grotere mate van belasting. Een uitzondering hierop is de groep die 21 uur per week of meer betaald werk verricht. Zij voelen zich juist minder dan gemiddeld belast door de mantelzorg. Vooral de mantelzorgers die intensief mantelzorg verlenen (20 uur per week of meer) voelen zich zwaar belast.

Het lijkt erop dat de jongere mantelzorgers (18-34 jarigen) de minste belasting ervaren en de mantelzorgers uit de oudste leeftijdscategorie (80 jaar en ouder) de meeste. Echter, we kunnen dit niet met zekerheid zeggen omdat deze beide leeftijdsgroepen erg klein zijn en mogelijk niet representatief zijn voor de totale populatie mantelzorgers.

## Bijlage I Vragenlijst

### VRAGENLIJST - Onderzoek mantelzorg

Mantelzorgers/naastbetrokkenen zorgen voor een langere periode voor iemand met een ziekte of beperking met wie zij een persoonlijke relatie hebben. Bijvoorbeeld iemand uit het gezin, de familie, buurt of vriendenkring. Het gaat hier om zorg voor een naaste die méér is dan af en toe een handje helpen.

#### 1. Bent u in de afgelopen 5 jaar mantelzorger geweest?

- ☐ Ja, ik ben momenteel mantelzorger
- ☐ Ja, ik ben mantelzorger geweest (maar ik ben dat nu niet meer)
- ☐ Nee > ga naar eind

De (mantel)zorg kan bestaan uit het doen van het huishouden, persoonlijke verzorging, begeleiding, emotionele betrokkenheid, vervoer, artsenbezoek, administratie, geldzaken etc. Het gaat niet om de hulp die u in het kader van uw beroep geeft en ook niet om georganiseerd vrijwilligerswerk. Mantelzorg wordt doorgaans niet betaald. Mantelzorg kan zowel bij iemand thuis als aan iemand die in een 24-uurs setting is opgenomen worden verleend.

#### 2. Aan hoeveel personen verleent of verleende u mantelzorg (zoals hierboven beschreven)?

- ☐ Aan 1 persoon
- ☐ Aan 2 personen
- ☐ Aan meer dan 2 personen

De volgende vragen worden in tegenwoordige tijd gesteld. Als u mantelzorger bent geweest, beantwoord de vragen dan voor uw situatie dat u mantelzorger was.

#### 3. Aan wie verleent u deze mantelzorg? <meerdere antwoorden mogelijk>

- ☐ Kind
- ☐ Partner
- ☐ Ouder/grootouder
- ☐ Overige familie (broer, zus, schoonouder e.d.)
- ☐ Buurman/buurvrouw
- ☐ Vriend/vriendin
- ☐ Anders, namelijk ...

Datum

20 juli 2018

Ons kenmerk

Mantelzorg 2018

**4. In welke gemeente woont de persoon / wonen de personen aan wie u mantelzorg verleent? <meerdere antwoorden mogelijk>**

- ☐ Zwolle
- ☐ Andere plaats

**5. Hoe lang verleent u al mantelzorg?**

- ☐ 3 maanden of korter
- ☐ 4 tot 8 maanden
- ☐ ongeveer 1 jaar
- ☐ ongeveer 1,5 jaar
- ☐ 2 tot 3 jaar
- ☐ 3 jaar of langer

**6. Hoeveel uur per week bent u gemiddeld genomen met mantelzorg bezig?  
Vul een getal in, het gaat om een schatting.**

**7. Wat voor ziekte, beperking of problematiek heeft de persoon / hebben de personen aan wie u mantelzorg verleent? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Een lichamelijke beperking
- ☐ Een zintuiglijke beperking (slechthorend, doof, slechtziend of blind)
- ☐ Een (licht) verstandelijke beperking
- ☐ Een psychiatrische aandoening / chronisch-psychisch probleem (bijv. autisme, ADHD, schizofrenie)
- ☐ Een chronische ziekte (bijv. astma, hart- en vaatziekten, suikerziekte, beroerte, reuma, kanker, dementie)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Anders, namelijk ...

**8. <Deze vraag verschijnt alleen als bij vraag 2 is geantwoord met '2 personen' of 'meer dan 2 personen'.>**

**Wat voor ziekte, beperking of problematiek heeft de persoon aan wie u de meeste uren mantelzorg verleent? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Een lichamelijke beperking
- ☐ Een zintuiglijke beperking (slechthorend, doof, slechthorend of blind)
- ☐ Een (licht) verstandelijke beperking
- ☐ Een psychiatrische aandoening / chronisch-psychisch probleem (bijv. autisme, ADHD, schizofrenie)
- ☐ Een chronische ziekte (bijv. astma, hart- en vaatziekten, suikerziekte, beroerte, reuma, kanker, dementie)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Anders, namelijk ...

**9. Waaruit bestaat de mantelzorg die u verleent?**

**Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Huishoudelijke hulp (koken, schoonmaken, boodschappen doen, was doen e.d.)
- ☐ Klussen in- en rondom huis (tuinieren, kleine reparaties e.d.)
- ☐ Persoonlijke verzorging (hulp bij wassen en aankleden, medicijngebruik, eten en drinken, toiletgang e.d.)
- ☐ Aanwezig zijn bij gesprekken met zorg (artsen, ziekenhuizen, verzorgingshuizen e.d.)
- ☐ Vervoer en/of begeleiding bij activiteiten/bezoeken buitenshuis
- ☐ Emotionele ondersteuning (praten, luisteren, opbeuren)
- ☐ Dingen regelen (administratie, afspraken maken, facturen betalen e.d.)
- ☐ Anders, namelijk ...

**10. Zijn er personen die u helpen of ondersteunen bij het uitvoeren van uw mantelzorgtaken?**

**Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Ja, mijn partner
- ☐ Ja, broers of zussen
- ☐ Ja, thuiswonende kinderen
- ☐ Ja, uitwonende kinderen
- ☐ Ja, andere familieleden
- ☐ Ja, burenvrienden/kennissen
- ☐ Ja, professionals (thuiszorg, verpleging etc.)
- ☐ Ja, een vrijwilliger
- ☐ Nee, ik word door niemand ondersteund
- ☐ Anders, namelijk ...

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

**11. In welke mate voelt u zich over het algemeen belast, door uw rol als mantelzorger? (Overbelasting kan zich onder andere uiten in slecht slapen, snel geïrriteerd zijn, heel moe zijn en vergeetachtigheid.)**

- ☐ Niet of nauwelijks belast
- ☐ Enigszins belast
- ☐ Tamelijk zwaar belast
- ☐ Zwaar belast
- ☐ Zeer zwaar belast
- ☐ Overbelast

**12. Geef bij de volgende zes stellingen aan of u het er voornamelijk mee eens of mee oneens bent.**

|                                                                         | Voornameli<br>jk mee<br>eens | Voornameli<br>jk mee<br>oneens | Niet van<br>toepassin<br>g |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Door mijn rol als mantelzorger voel ik me beperkt in mijn doen en laten | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |
| Door mijn rol als mantelzorger heb ik te weinig tijd voor mezelf        | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |
| De mantelzorg is goed te combineren met mijn gezin/familie              | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |
| De mantelzorg is goed te combineren met mijn werk                       | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |
| In mijn gedachten ben ik teveel bezig met mijn rol als mantelzorger     | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |
| De benodigde zorg komt teveel op mijn schouders neer                    | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>   |

**13. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken?**

|                                                                                         | Helema<br>al mee<br>eens | Mee<br>eens              | Neutra<br>al             | Mee<br>oneens            | Helemaal<br>mee<br>oneens |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Ik weet goed waar of hoe ik als mantelzorger (extra) hulp of ondersteuning moet regelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Ik weet dat er mantelzorgondersteuning mogelijk is                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| Ik weet dat er vervangende zorg (respijtzorg) mogelijk is                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |

Datum 20 juli 2018  
 Ons kenmerk Mantelzorg 2018

|                                                                                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ik denk dat extra ondersteuning of vervangende zorg (respijtzorg) voor mij teveel geld kost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Degene voor wie ik zorg, wil zelf niet dat iemand anders de zorg (af en toe) overneemt      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik heb geen tijd om extra ondersteuning of vervangende zorg te regelen                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik wil de zorg liever niet uit handen geven, ook niet tijdelijk                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik vind het moeilijk om om hulp te vragen                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mijn omgeving (familie / vrienden) toont voldoende waardering voor mij als mantelzorger     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**14. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Met gemeente Zwolle bedoelen we hieronder ook het Sociaal wijkteam en Steunpunt Mantelzorg/ZwolleDoet!**

|                                                                                   | Helemaal mee eens        | Mee eens                 | Neutraal                 | Mee oneens               | Helemaal oneens          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De gemeente Zwolle besteedt genoeg aandacht aan de positie van mantelzorgers      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente Zwolle toont voldoende waardering voor mantelzorgers                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente Zwolle heeft voldoende ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**15. U kunt uw bovenstaande antwoorden hier toelichten.**

Datum 20 juli 2018  
 Ons kenmerk Mantelzorg 2018

**16. We willen graag inzicht in uw relatie als mantelzorger met de formele zorg (thuiszorg, ziekenhuiszorg, ouderenzorg, specialistische zorg e.d.) In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen over de formele zorg?**

|                                                                                                           | Helem<br>aal<br>mee<br>eens | Mee<br>eens              | Neutr<br>aal             | Mee<br>oneens            | Helem<br>aal<br>mee<br>oneens | Niet van<br>toepassin<br>g |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Als mantelzorger voel ik mij door de formele zorg gehoord en gezien                                       | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>   |
| Samen met de formele zorg maak ik afspraken over wie wat doet in de zorg voor degene die zorg nodig heeft | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>   |
| Als mantelzorger ervaar ik onvoldoende overleg en afstemming met de formele zorg                          | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>   |
| Als mantelzorger vind ik het prettig als de formele zorg de zorg af en toe van mij overneemt              | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>   |
| De formele zorg toont voldoende waardering voor mij als mantelzorger                                      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>   |

**17. Weet u dat er een Steunpunt Mantelzorg/Informeel Zorg bij ZwolleDoet! is waar mantelzorgers terecht kunnen voor hulp en advies?**

- ☐ Ja  
☐ Nee

**18. Weet u dat er in Zwolle Sociale wijkteams zijn waar mantelzorgers terecht kunnen voor hulp en advies?**

- ☐ Ja  
☐ Nee

**19. Weet u dat er een Mantelzorg Adviesraad is, die bestaat uit (ex)mantelzorgers en die de belangen van mantelzorgers behartigt?**

- ☐ Ja  
☐ Nee

Datum

20 juli 2018

Ons kenmerk

Mantelzorg 2018

**20. Als u denkt aan de mogelijkheden die u worden geboden ter ondersteuning van uw rol als mantelzorger, in welke mate bent u dan tevreden over het aanbod aan mogelijkheden?**

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Geen mening

**21. Als u denkt aan de erkenning die u als mantelzorger ontvangt van verschillende organisaties (of kunt ontvangen), in welke mate bent u hierover dan tevreden?**

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Geen mening

<Vraag 22 verschijnt alleen als bij vraag 20 en/of 21 het antwoord (zeer) ontevreden is aangevinkt.>

**22. U hebt aangegeven niet tevreden te zijn over het aanbod aan ondersteuningsmogelijkheden en/of de geboden erkenning. Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent?**

**23. Hebben de erkenning en ondersteuning die aan u als mantelzorger worden geboden invloed op de mate waarin u zich belast voelt door uw mantelzorgtaken?**

- ☐ Ja, ik voel me er minder door belast
- ☐ Ja, ik voel me er meer door belast
- ☐ Nee, deze hebben geen invloed op de belasting
- ☐ Anders, namelijk ...

**24. Hebt u behoefte aan tijdelijk vervangende zorg (respijtzorg), zodat u zelf tijdelijk ontlast wordt van uw mantelzorgtaken?**

- ☐ Ja en ik denk dat degene voor wie ik mantelzorger ben dat geen probleem vindt
- ☐ Ja, maar degene voor wie ik mantelzorger ben wil waarschijnlijk niet dat iemand anders mijn mantelzorgtaken overneemt
- ☐ Nee, daar heb ik zelf geen behoefte aan / dat is niet nodig

**25. Weet u van het bestaan van ZOOverbindzorg, een digitaal informatiekanaal voor alle partijen (mantelzorgers, familie en zorgverleners) die betrokken zijn bij de zorg en het welzijn van kwetsbare ouderen?**

- ☐ Ja, ik heb daar wel eens van gehoord (maar sta er niet ingeschreven) > ga naar vraag 27
- ☐ Ja, ik sta ook ingeschreven bij ZOOverbindzorg
- ☐ Nee, ik heb daar nog nooit van gehoord > ga naar vraag 27

**26. In welke mate heeft uw aansluiting bij ZOOverbindzorg voor u als mantelzorger tot nu toe een meerwaarde? Als u nog niets via ZOOverbindzorg hebt gedaan, kies dan voor het antwoord 'niet van toepassing'.**

- ☐ Grote meerwaarde
- ☐ Enigszins meerwaarde
- ☐ Geen meerwaarde
- ☐ Niet van toepassing (ik heb nog niets met/via ZOOverbindzorg gedaan)

**27. Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?**

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

**28. Doet u zelf betaald werk?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee > ga naar vraag 32

**29. Voor hoeveel uur per week doet u betaald werk?**

**30. Weet uw werkgever of uw leidinggevende dat u mantelzorger bent?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik weet niet of mijn werkgever/leidinggevende dat weet
- ☐ Ik ben eigen baas / zpp-er > ga naar vraag 32
- ☐ Ik heb verschillende werkgevers

**31. Is uw werkgever / leidinggevende bereid mee te denken over oplossingen hoe u uw werk en uw rol als mantelzorger zo goed mogelijk kunt combineren?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing, ik kan mijn werk en het mantelzorgen goed combineren
- ☐ Anders, namelijk...

**32. Bent u een man of een vrouw?**

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders (bijv. transgender, intersekse)

**33. Wat is uw leeftijd?**

**34. Wat is de samenstelling van uw huishouden?**

- ☐ Ik woon alleen
- ☐ (Echt)paar, zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ (Echt)paar, met thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Eén ouder, met (thuiswonende) kinderen
- ☐ Inwonend bij ouders(s), verzorgende(n), broer(s) of zus(sen) of andere familie
- ☐ Een andere samenstelling, namelijk..

**35. Op welke manier zou u het liefst ondersteund willen worden in uw rol als mantelzorger?**

**36. Hebt u tot slot nog tips of opmerkingen?**

> Tekst die verschijnt als vraag 1 = nee:

U hebt net aangegeven de afgelopen vijf jaren geen mantelzorg te hebben verleend. Mantelzorg is de zorg die u geeft aan iemand uit het gezin, de familie, buurt of vriendenkring. De (mantel)zorg kan bestaan uit het doen van het huishouden, persoonlijke verzorging, begeleiding, emotionele betrokkenheid, vervoer, artsbezoek, administratie, geldzaken etc. Als u geen mantelzorger bent of bent geweest de afgelopen jaren, hebben we verder geen vragen voor u. Klik op 'Einde' om de vragenlijst af te sluiten.

Datum  
Ons kenmerk

20 juli 2018  
Mantelzorg 2018

## Bijlage II Kenmerken mantelzorgers

Afkomstig uit het Zwols burgerpanel 2018 en 2016

| Kenmerk mantelzorger                                                              | 2018<br>(N=655) | 2016<br>(N=720) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Bent u een man of een vrouw?</b>                                               |                 |                 |
|                                                                                   | #               | %               |
| Man                                                                               | 296             | 45%             |
| Vrouw                                                                             | 359             | 55%             |
| Anders                                                                            | 0               | 0%              |
| <b>Wat is de samenstelling van uw huishouden?</b>                                 |                 |                 |
| Ik woon alleen                                                                    | 137             | 21%             |
| (Echt)paar, zonder thuiswonend(e) kind(eren)                                      | 336             | 51%             |
| (Echt)paar, met thuiswonend(e) kind(eren)                                         | 151             | 23%             |
| Eén ouder, met (thuiswonende) kinderen                                            | 26              | 4%              |
| Inwonend bij ouders(s), verzorgende(n), broer(s) of zus(sen)<br>of andere familie | 4               | 1%              |
| <b>Wat is uw leeftijd?</b>                                                        |                 |                 |
| 34 jaar of jonger                                                                 | 31              | 5%              |
| 35 - 49 jaar                                                                      | 130             | 20%             |
| 50 tot 64 jaar                                                                    | 283             | 43%             |
| 65 tot 79 jaar                                                                    | 198             | 30%             |
| 80 jaar of ouder                                                                  | 13              | 2%              |
| <b>Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid<br/>noemen?</b>                |                 |                 |
| Zeer goed                                                                         | 94              | 14%             |
| Goed                                                                              | 359             | 55%             |
| Redelijk                                                                          | 141             | 22%             |
| Matig                                                                             | 45              | 7%              |
| Slecht                                                                            | 16              | 2%              |
| <b>Doet u zelf betaald werk?</b>                                                  |                 |                 |
| Ja                                                                                | 382             | 58%             |
| 11 uur of minder                                                                  | 21              | 3%              |
| 12 - 20 uur per week                                                              | 33              | 5%              |
| 21 - 34 uur per week                                                              | 167             | 26%             |
| 35 uur of meer                                                                    | 160             | 24%             |
| Nee                                                                               | 273             | 42%             |

Datum 20 juli 2018  
Ons kenmerk Mantelzorg 2018

| Kenmerk mantelzorger                      | 2018<br>(N=655) | 2016<br>(N=720) |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Gemeente waar hulpbehoevende woont</b> | <b>2018</b>     |                 |
| Zwolle                                    | 490             | 75%             |
| Andere gemeente                           | 209             | 32%             |

Datum  
Ons kenmerk

20 juli 2018  
Mantelzorg 2018

### Bijlage III Kenmerken verleende mantelzorg

Afkomstig uit het Zwols burgerpanel 2018 en 2016

| Kenmerk verleende mantelzorg                                                                                                                                                                                         | 2018<br>(N=655) | 2016<br>(N=720) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Bent u in de afgelopen 5 jaar mantelzorger geweest?</b>                                                                                                                                                           | #               | %               |
| Momenteel mantelzorger                                                                                                                                                                                               | 398             | 61%             |
| Mantelzorger geweest                                                                                                                                                                                                 | 257             | 39%             |
|                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |
| <b>Aan hoeveel personen verleent u mantelzorg?</b>                                                                                                                                                                   |                 |                 |
| 1 persoon                                                                                                                                                                                                            | 460             | 70%             |
| 2 personen                                                                                                                                                                                                           | 152             | 23%             |
| meer dan 2 personen                                                                                                                                                                                                  | 43              | 7%              |
|                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |
| <b>Hoe lang verleent/verleende u mantelzorg?</b>                                                                                                                                                                     |                 |                 |
| 3 maanden of korter                                                                                                                                                                                                  | 54              | 8%              |
| 4 tot 8 maanden                                                                                                                                                                                                      | 47              | 7%              |
| ongeveer Jaar                                                                                                                                                                                                        | 32              | 5%              |
| ongeveer 1,5 jaar                                                                                                                                                                                                    | 49              | 8%              |
| 2 tot 3 jaar                                                                                                                                                                                                         | 96              | 15%             |
| 3 jaar of langer                                                                                                                                                                                                     | 377             | 57%             |
|                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |
| <b>Hoeveel uur per week gemiddeld verleent u mantelzorg?</b>                                                                                                                                                         |                 |                 |
| 8 uur of minder                                                                                                                                                                                                      | 398             | 61%             |
| 9 - 19 uur                                                                                                                                                                                                           | 140             | 21%             |
| 20 uur of meer                                                                                                                                                                                                       | 117             | 18%             |
|                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |
| <b>Aan wie verleent u mantelzorg?*</b>                                                                                                                                                                               |                 |                 |
| Partner                                                                                                                                                                                                              | 139             | 21%             |
| Kind                                                                                                                                                                                                                 | 95              | 15%             |
| Ouder/grootouder                                                                                                                                                                                                     | 315             | 48%             |
| Overige familie                                                                                                                                                                                                      | 127             | 19%             |
| Buurman/buurvrouw                                                                                                                                                                                                    | 47              | 7%              |
| Vriend/vriendin                                                                                                                                                                                                      | 50              | 8%              |
| Andere hulpbehoevende                                                                                                                                                                                                | 26              | 4%              |
| * In 2018 konden mensen bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen. Dit geldt voor de 195 personen die aan twee of meer mensen mantelzorg verlenen. In 2016 konden mensen bij deze vraag één antwoord aankruisen. |                 |                 |

Datum  
Ons kenmerk

20 juli 2018  
Mantelzorg 2018

| Kenmerk verleende mantelzorg                                                                                                 | 2018<br>(N=655) |     | 2016<br>(N=720) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|-----------------|
| <b>Wat voor ziekte, beperking of problematiek heeft de persoon / hebben de personen aan wie u mantelzorg verleent?**</b>     | #               | %   | %               |
| Een lichamelijke beperking                                                                                                   | 300             | 46% |                 |
| Een zintuiglijke beperking                                                                                                   | 61              | 9%  |                 |
| Een (licht) verstandelijke beperking                                                                                         | 60              | 9%  | 8%              |
| Een psychiatrische aandoening / chronisch-psychisch probleem***                                                              | 116             | 18% | 17%             |
| Een chronische ziekte                                                                                                        | 329             | 50% |                 |
| Niet aangeboren hersenletsel                                                                                                 | 33              | 5%  |                 |
| Ouderdom                                                                                                                     | 70              | 11% | 8%              |
| Anders                                                                                                                       | 26              | 4%  |                 |
| **In 2018 zijn de antwoordopties bij deze vraag gewijzigd waardoor een volledige vergelijking met 2016 niet mogelijk is.     |                 |     |                 |
| ***2016: optelling van categorieën 'psychiatrische problematiek' en 'autisme, ADHD, Pddnos, hersenletsel'                    |                 |     |                 |
| <b>Wat voor ziekte, beperking of problematiek heeft de persoon aan wie u de meeste uren mantelzorg verleent? (N=195)****</b> |                 |     |                 |
| Een lichamelijke beperking                                                                                                   | 70              | 36% |                 |
| Een zintuiglijke beperking                                                                                                   | 21              | 11% |                 |
| Een (licht) verstandelijke beperking                                                                                         | 21              | 11% |                 |
| Een psychiatrische aandoening / chronisch-psychisch probleem                                                                 | 40              | 21% |                 |
| Een chronische ziekte                                                                                                        | 73              | 37% |                 |
| Niet aangeboren hersenletsel                                                                                                 | 9               | 5%  |                 |
| Ouderdom                                                                                                                     | 16              | 8%  |                 |
| Anders                                                                                                                       | 6               | 3%  |                 |
| ****In 2016 is deze vraag niet gesteld waardoor een vergelijking niet mogelijk is.                                           |                 |     |                 |
| <b>Waaruit bestaat de mantelzorg die u verleent?</b>                                                                         |                 |     |                 |
| Huishoudelijke hulp                                                                                                          | 376             | 57% | 58%             |
| Klussen in- en rondom huis                                                                                                   | 229             | 35% | 39%             |
| Persoonlijke verzorging                                                                                                      | 172             | 26% | 26%             |
| Aanwezig zijn bij gesprekken met zorg                                                                                        | 469             | 72% | 71%             |
| Vervoer en/of begeleiding bij activiteiten/bezoeken buitenshuis                                                              | 374             | 57% | 56%             |
| Emotionele ondersteuning                                                                                                     | 484             | 74% | 73%             |
| Dingen regelen                                                                                                               | 400             | 61% | 62%             |
| Anders                                                                                                                       | 17              | 3%  | 6%              |

Datum 20 juli 2018  
 Ons kenmerk Mantelzorg 2018

| Kenmerk verleende mantelzorg                                                              | 2018<br>(N=655) |     | 2016<br>(N=720) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|-----------------|
| <b>Wordt u bij het uitvoeren van uw mantelzorgtaken door andere personen ondersteund?</b> | #               | %   | %               |
| Partner                                                                                   | 239             | 36% | 40%             |
| Broers of zussen                                                                          | 202             | 31% | 30%             |
| Professionals                                                                             | 162             | 25% | 26%             |
| Andere familieleden                                                                       | 96              | 15% | 14%             |
| Buren/vrienden/kennissen                                                                  | 74              | 11% | 9%              |
| Uitwonende kinderen                                                                       | 62              | 9%  | 8%              |
| Thuiswonende kinderen                                                                     | 22              | 3%  | 4%              |
| Vrijwilliger                                                                              | 16              | 2%  | 3%              |
| Niemand                                                                                   | 132             | 20% | 20%             |

Datum  
Ons kenmerk

20 juli 2018  
Mantelzorg 2018

## Bijlage IV Kwetsbare groepen

Afkomstig uit het Zwols burgerpanel 2018

| Belasting                                                 | 20 uur of meer<br>mantelzorg n=117 | Matige/slechte<br>gezondheid n=61 | Hulpbehoevende met<br>GGZ problematiek n=118 | 18 tot 35 jaar n=31 | 21 uur of meer betaald<br>werk n=231 | 2 of meer voorgenoemde<br>factoren n=66 | Totaal N=655 |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|
| <b>Mate belast</b>                                        |                                    |                                   |                                              |                     |                                      |                                         |              |
| Niet of nauwelijks                                        | 9%                                 | 7%                                | 14%                                          | 32%                 | 9%                                   | 2%                                      | 27%          |
| Enigszins                                                 | 36%                                | 43%                               | 48%                                          | 48%                 | 38%                                  | 46%                                     | 47%          |
| Tamelijk zwaar                                            | 26%                                | 25%                               | 20%                                          | 3%                  | 20%                                  | 23%                                     | 17%          |
| Zwaar                                                     | 17%                                | 13%                               | 10%                                          | 6%                  | 18%                                  | 15%                                     | 6%           |
| Zeer zwaar                                                | 9%                                 | 11%                               | 7%                                           | 6%                  | 13%                                  | 12%                                     | 3%           |
| Overbelast                                                | 3%                                 | 2%                                | 1%                                           | 3%                  | 2%                                   | 2%                                      | 1%           |
| <b>Behoefte aan tijdelijk vervangende<br/>zorg?</b>       |                                    |                                   |                                              |                     |                                      |                                         |              |
| Ja, en denk dat hulpbehoevende dat<br>geen probleem vindt | 10%                                | 7%                                | 6%                                           | 10%                 | 13%                                  | 10%                                     | 6%           |
| Ja, maar denk dat hulpbehoevende<br>dat niet wil          | 23%                                | 20%                               | 18%                                          | 6%                  | 13%                                  | 10%                                     | 12%          |
| Nee                                                       | 67%                                | 74%                               | 76%                                          | 84%                 | 75%                                  | 80%                                     | 81%          |
| <b>Invloed op het leven</b>                               |                                    |                                   |                                              |                     |                                      |                                         |              |
| Beperkt in mijn doen en laten                             | 72%                                | 49%                               | 46%                                          | 35%                 | 64%                                  | 61%                                     | 36%          |
| Te weinig tijd voor mezelf                                | 62%                                | 36%                               | 38%                                          | 29%                 | 59%                                  | 49%                                     | 27%          |
| Goed te combineren met<br>gezin/familie                   | 46%                                | 64%                               | 55%                                          | 55%                 | 44%                                  | 58%                                     | 65%          |
| Goed te combineren met werk                               | 21%                                | 26%                               | 38%                                          | 48%                 | 24%                                  | 30%                                     | 42%          |
| Gedachten teveel bezig met<br>mantelzorg                  | 56%                                | 54%                               | 52%                                          | 32%                 | 58%                                  | 52%                                     | 36%          |
| Zorg komt teveel op mijn schouders<br>neer                | 55%                                | 48%                               | 39%                                          | 19%                 | 55%                                  | 44%                                     | 27%          |