

2018-15257

Evaluatie waardering mantelzorgers

11 december 2018

Aan de leden van de raad,

Aanleiding

In 2015 heeft u besloten tot mantelzorgwaardering waarbij het accent lag op extra ondersteuning. Gestart is met het inzetten van mantelzorgcheques ter waarde van € 150,- (huishoudelijke ondersteuning vanuit drie organisaties). In dat loopjaar (2016) waren er 125 mantelzorgers in beeld die gebruik maakten van deze waardering. In 2017 hebben wij de Vivera mantelzorgpas geïntroduceerd. De mantelzorger kon met de pas diensten afnemen bij 16 zorg- en welzijnsaanbieders. Uitgangspunt was mantelzorgers een adempauze geven, het mantelzorgen verlichten, waardoor de mantelzorger het beter en langer kan volhouden. In het eerste loopjaar van de pas, juni 2017 t/m juni 2018 is het aantal gebruikers van mantelzorgwaardering gestegen naar 255.

Vanaf de introductie van de Vivera mantelzorgpas hebben we de reacties van mantelzorgers geïnventariseerd over de pas als waarderingsinstrument. Naar aanleiding daarvan is besloten om de bestedingsmogelijkheden te verruimen met een alternatief aanbod.

Concreet betekende dit dat het aanbod is verbreed met lokale ondernemers en dat er naast ondersteuningsmogelijkheden ook invulling werd gegeven aan de waardering. Door middel van deze waarderingpas geniet de mantelzorger het gehele jaar door van het aanbod bij lokale ondernemers en maatschappelijke organisaties.

In onze raadsbrief van 10 april 2018 (nr. 2018 – 14884) hebben wij u hierover geïnformeerd en aangegeven om het gebruik van de pas uitgebreid te evalueren.

Onze conclusie is dat de pas een groot succes is, dit wordt onderschreven door de mantelzorgers, maar ook door de aanbieders. Met de wijzigingen in het aanbod is het aantal gebruikers van mantelzorgwaardering gestegen naar 482.

De opbrengsten van de evaluatie zetten we in deze brief voor u uiteen. En wij informeren u waarom wij besloten hebben tot het voortzetten en verder uitbouwen van onze Vivera Mantelzorgpas in 2019.

portefeuillehouder: Witte, J. de
informatie: Paul Maurits
telefoon: 078 770 36 72
e-mail: pmaurits@zwijndrecht.nl
bijlagen: resultaten evaluatie
ter inzage:

Resultaten evaluatie waardering mantelzorgers Vivera mantelzorgerpas

De resultaten van de evaluatie worden hieronder en in de bijlage toegelicht. Allereerst een videoboodschap: [klik hier](#)

De evaluatie bestaat uit 2 onderdelen. Zo hebben wij kwalitatieve resultaten opgehaald door middel van enquêtes en een wensenboom tijdens de high-tea (160 mantelzorgers aanwezig). We hebben de mantelzorgers die een Vivera mantelzorgpas hebben gevraagd hoe zij de pas ervaren. Daarnaast hebben we de aanbieders naar hun ervaringen gevraagd. En tenslotte hebben we een reactie gevraagd aan de mantelzorgers die geen Vivera mantelzorgpas hebben aangevraagd. Ook zijn er kwantitatieve resultaten beschikbaar. Het gaat hierbij om het aantal passen dat is uitgegeven, het gebruik van de pas (het aantal bestedingen), de kosten van de Vivera mantelzorgpas en het aantal mantelzorgers bij MEE Plus in beeld.

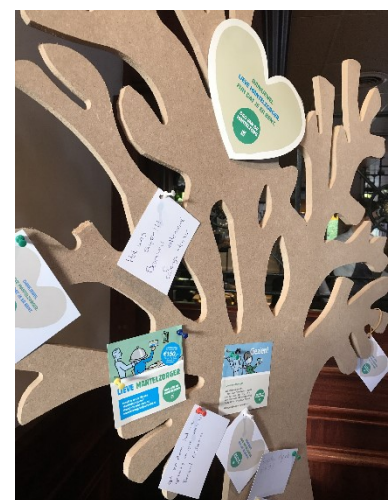
Onderstaand beknopt de belangrijkste resultaten, de conclusies en onze aanbevelingen. In de bijlage wordt uitgebreider bij de resultaten stilgestaan.

Kwalitatieve resultaten

Mantelzorgers aan het woord

482 mantelzorgers die gebruik maken van de Vivera mantelzorgpas zijn gevraagd een korte vragenlijst (zie bijlage) in te vullen. Er hebben 204 mantelzorgers gereageerd (42,1%).

- 94,4% vindt de Vivera mantelzorgpas als waarderingsinstrument goed/heel goed. Een mantelzorger geeft aan *"Zeer tevreden met de pas, een geweldig initiatief van de gemeente, ik ben er superblij mee", "Ik voel mij iedere keer gewaardeerd wanneer ik de pas gebruik"* of *"Ik vind het een leuke manier van waarderen"*.
- Slechts 1% zou de mantelzorgers op een andere manier willen waarderen (zoals bijvoorbeeld een vrij besteedbaar bedrag op de bankrekening van de mantelzorger of een cadeaubon).
- 83,3% geeft het aanbod een score van goed/heel goed. Slechts 4% vindt het aanbod nog onvoldoende.
- Vooral het nieuwe aanbod (de pas te kunnen besteden bij lokale ondernemers) wordt zeer gewaardeerd: 83,7% vindt het goed tot zeer goed.
- Aan de mantelzorgers is ook gevraagd naar de verbreding van het aanbod: meer variatie in het winkelaanbod springt eruit (75,1%). Daarnaast wil 5,8% meer sport- en culturaanbod.
- Mantelzorgers hebben verbeterpunten aangegeven. Vooral bij de dienstverlening via de website gaat wel eens wat fout. Dit heeft voor het volgende loopjaar dan ook prioriteit.
- Via een wensenboom tijdens de high-tea op 9 november in het kader van Dag van de Mantelzorg 2018 hebben we de aanwezigen



nog de mogelijkheid een reactie te geven. De kaartjes bleven binnen stromen en een keuze maken is lastig. De motivatie blijft bij: 'Ga zo door!'

Mantelzorgers die geen gebruik maken van de Vivera mantelzorgpas

200 mantelzorgers zijn gevraagd een korte vragenlijst in te vullen. Er hebben 38 gereageerd (19%). Nb. Hierbij is gebruik gemaakt van het adressenbestand van MEE Plus van mantelzorgers die in Zwijndrecht wonen..

- Degene voor wie gezorgd wordt, woont in een andere gemeente. Bij die gemeente kan ik gebruik maken de geboden waardering (10x)
- We wisten het niet (3x); zij hebben nu de pas aangevraagd.
- De situatie is gewijzigd, waardoor men geen mantelzorger meer is (vergeten om deze wijziging door te geven aan MEE Plus) (9x)
- Zich niet verdiept (6x). Een aantal gaat de pas nu wel aanvragen.
- Ik zie niets terug in het aanbod wat mij aanspreekt, liever een geldbedrag op mijn rekening zoals vroeger. Dan kun je zelf kiezen waaraan het geld besteed wordt (2x)
- Ondertussen de pas al aangeschaft (3x). En het gebaar van de gemeente wordt gewaardeerd.
- Zorgen voor een ander hoort er gewoon bij. Een reden om geen pas aan te vragen.

Enquête onder de aanbieders van diensten via de website en lokale ondernemers

Er zijn 32 aanbieders: 17 lokale ondernemers en 15 aanbieders van diensten via de website. 17 aanbieders hebben de vragenlijst ingevuld. Allen vinden het goed initiatief van de gemeente om mantelzorgers via de Vivera mantelzorgpas te waarderen.

Kwantitatieve resultaten

- *Aantal passen die zijn uitgegeven*
In onze raadsbrief van 10 april 2018 hebben we aangegeven dat er 255 mantelzorgers een Vivera mantelzorgpas hebben. Op 1 november zijn dit er 482, een stijging van 89%. Dit is mede te danken aan de mini-campagne, waarin uitgebreid aandacht is besteed aan het bestaande en het nieuwe aanbod.
- *Het gebruik van de pas in de periode 1 juni tot en met 1 november 2018*
In het bestedingsgedrag van de mantelzorgers zien we wat al er gemiddeld besteed wordt. Wat met name interessant is, is het verschil in de frequentie van de besteding. De diensten m.b.t. ondersteuning zijn relatief gezien iets duurder en worden minder frequent ingezet (vanaf de start van de pas in 2017: 381 transacties, in de genoemde periode 92). De frequentie van het bezoeken van lokale ondernemers is veel hoger, mensen komen geregeld terug voor een nieuw boek of boeket bloemen (vanaf 1 juni 1175 transacties). Het nieuwe aanbod is dan ook een schot in de roos. De mantelzorgers vinden dat ook (zie bij kwalitatieve resultaten).
- *Overzicht van de kosten*
Bij de start van de Vivera mantelzorgpas hebben wij rekening gehouden met lasten voor het administratieve proces (10% van de waarde van de passen) en met

uitgaven voor communicatie (10%). In de uitvoering zijn wij binnen de gestelde marges gebleven.

- *Mantelzorgers in beeld bij MEE*

Door de campagnes en door de deelname aan de pas groeit het aantal mantelzorgers in beeld, met als resultaat dat de doelstelling van 700 mantelzorgers in beeld in zicht komt. In april dit jaar waren dit er al 512 (combinatie inschrijvingen MEE en Vivera mantelzorgpas), nu zijn dat 630 mantelzorgers.

Ook hebben we onderzoek gedaan naar hoe andere gemeentes mantelzorgers waarderen. Voor 2015 bestond het mantelzorgcompliment. Dit betrof een bedrag van € 250,-, die mantelzorgers konden krijgen indien er sprake was van een indicatie van AWBZ zorg. Vanaf 2015 zijn de gemeentes verantwoordelijk voor de waardering. En dit gebeurt zeer divers. Iets meer dan de helft doet het via een cadeaubon (bijvoorbeeld in Hendrik-Ido-Ambacht in de vorm van een VVV-cadeaukaart met een waarde van € 100,-) of via spaarpas tegoed (zoals in Zwijndrecht). Circa een kwart van de gemeenten verstrekt een geldbedrag. De meeste gemeente doen een combinatie van activiteiten (cursussen, een verwendag, begeleiding, e.d. gecombineerd met een cadeaubonnen of een geldbedrag). Zoals bijvoorbeeld in Dordrecht, waar de mantelzorger kan kiezen uit een geldbedrag of cadeaubonnen ter waarde van € 200,-. Het bedrag dat de mantelzorger in welke vorm dan ook krijgt, ligt gemiddeld op € 150,-.

Sinds de introductie van de Vivera mantelzorgpas zien we het aantal deelnemers sterk gestegen is. We zien ook dat de pas als waarderingsinstrument positief beoordeeld wordt. En dit is zeker het geval na de uitbreiding van het aanbod. Dit zien terug in de reacties van de mantelzorgers en het bestedingspatroon in het gebruik van de pas. Ook de systeemkosten (uitgaven voor het administratieve proces en communicatie) vinden wij verantwoord.

We zijn er dan ook van overtuigd dat de Vivera mantelzorgpas een goed instrument is om mantelzorgers te waarderen – wat we ook terug zien in alle mooie reacties die wij mochten ontvangen. We gaan dan ook door met de Vivera mantelzorgpas als waarderingsinstrument voor mantelzorgers.

Om het product beter te maken gaan we aan de slag met verbeter suggesties en wensen van mantelzorgers.

Onze speerpunten voor het volgende loopjaar zijn de volgende:

- a) we spannen ons in om het aanbod bij lokale ondernemers uit te breiden (een gevarieerder aanbod) en
- b) we maken afspraken met aanbieders van diensten via de website om ervoor te zorgen dat de dienstverlening verbeterd wordt en dat fouten niet meer voorkomen.

Hoogachtend,

De a.i. secretaris,

De burgemeester,