

BIJLAGE bij raadsinformatiebrief 'Evaluatie waardering mantelzorgers' (nr. 2018 – 15257)

[Klik hier voor de videoboodschap van mantelzorgers en aanbieders](#)

De evaluatie van de Vivera mantelzorgpas t.b.v. waardering van mantelzorgers in Zwijndrecht bestaat uit 2 onderdelen:

1. Kwantitatieve resultaten en inzichten

- *het aantal passen dat is uitgegeven* (en de ontwikkeling vanaf 2017)
- *het gebruik van de pas:*
 - Waarde uitgegeven passen per 1 november
 - Aantal transacties per organisatie
- *de kosten van de Vivera mantelzorgpas:*
 - Vaste administratieve lasten
 - Communicatie (minicampagne)
 - Eenmalige kosten (o.a. aanpassen website www.mantelzorgzwijndrecht.nl)
- *het aantal mantelzorgers bij MEE Plus in beeld*

2. Kwalitatieve resultaten en inzichten

- *de mening van de mantelzorgers die een Vivera mantelzorgpas gebruiken* (digitale enquête, wensen en opmerkingen tijdens de high-tea, die voor mantelzorgers is georganiseerd tijdens de Dag van de Mantelzorg 2018)
- *de aanbieders online diensten en lokale ondernemers aan het woord* (digitale enquête)
- *ervaringen van de professional* (mantelzorgconsulenten; een interview)
- *een reactie van mantelzorgers die geen gebruik maken van de Vivera mantelzorgpas* (digitale enquête)

Kwantitatieve resultaten en inzichten

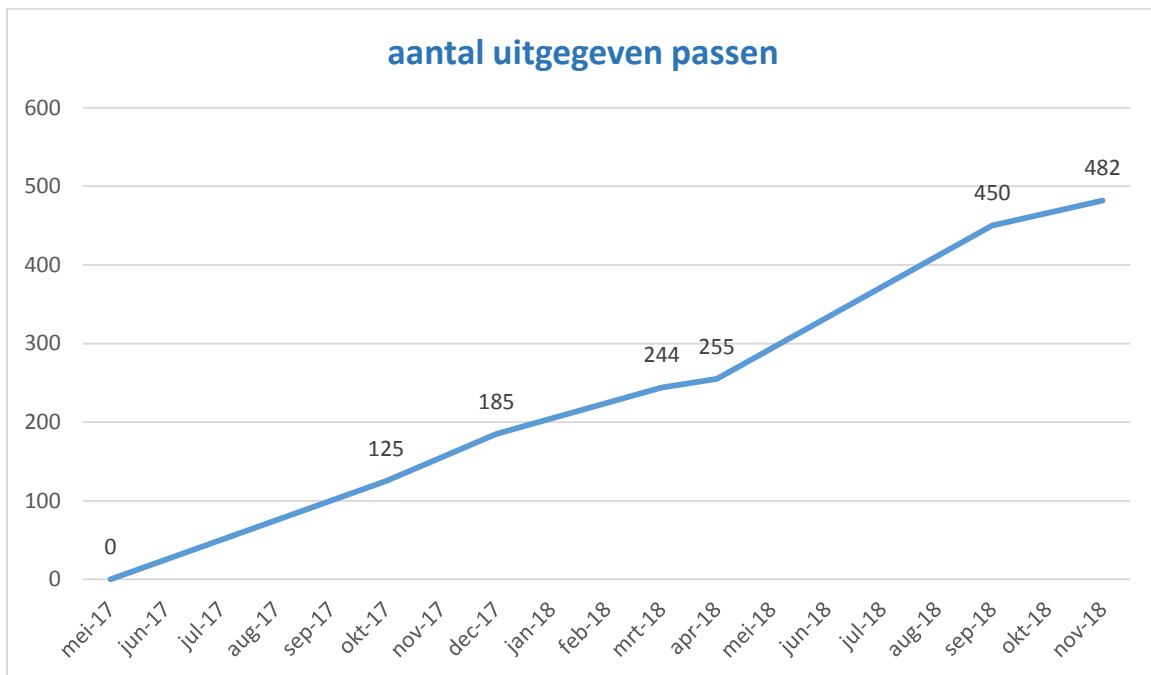
De resultaten op een rijtje – aantal mantelzorgers in beeld

De gemeente hecht veel waarde aan de inzet en betrokkenheid van mantelzorgers en wil hen direct waarderen voor hun inzet. Onder waardering verstaan we de acties en diensten bedoeld om mantelzorgers te waarderen voor hun structurele en liefdevolle inzet voor een ander. Waardering proberen wij op maat in te zetten, dat wil zeggen dat we naar verschillende types mantelzorgers hebben gekeken en zo een geschikte waarderingsaanbod hebben ingevuld. Dit aanbod is beschikbaar via de Vivera mantelzorgpas.

In het Programma Sociaal Domein 2017 – 2018 was ons streven om het bereik onder mantelzorgers vergroot wordt. In 2017 is het doel gesteld minimaal 700 mantelzorgers in beeld te krijgen o.a. door de inzet van de Vivera mantelzorgpas. In 2016 had de gemeente 200 mantelzorgers in beeld (via MEE Plus en de Vivera mantelzorgpas). In november 2018 zijn dit er in totaal 630 mantelzorgers in beeld (via MEE Plus en de Vivera mantelzorgpas).

Het aantal Vivera mantelzorgpassen

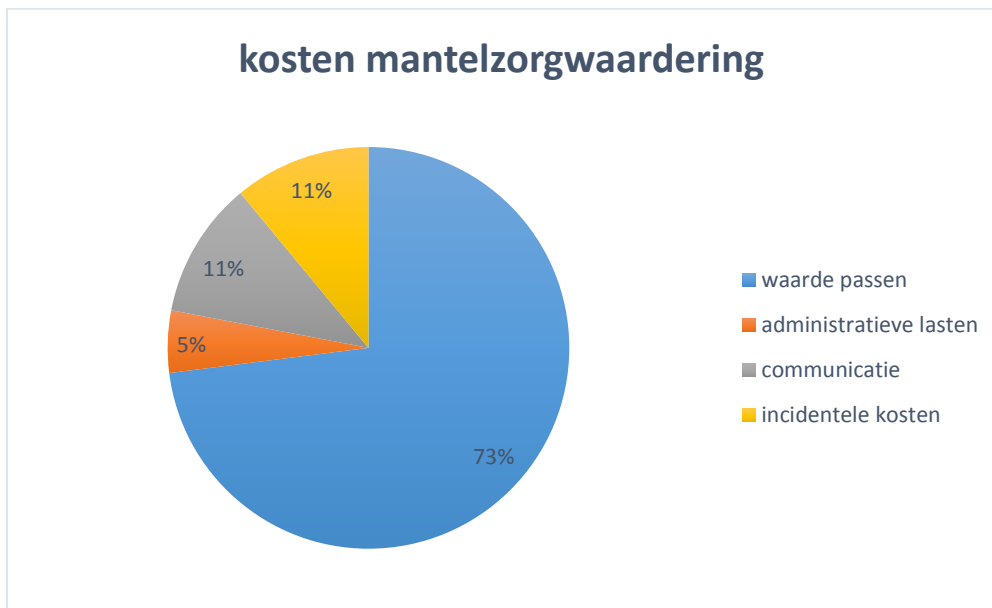
De pas is in mei 2017 geïntroduceerd. Mede door een tweetal publiciteitscampagnes en de verruiming van het aanbod (bestedingsmogelijkheden bij winkels en lokale ondernemers) is het aantal pashouders gestegen



Toelichting

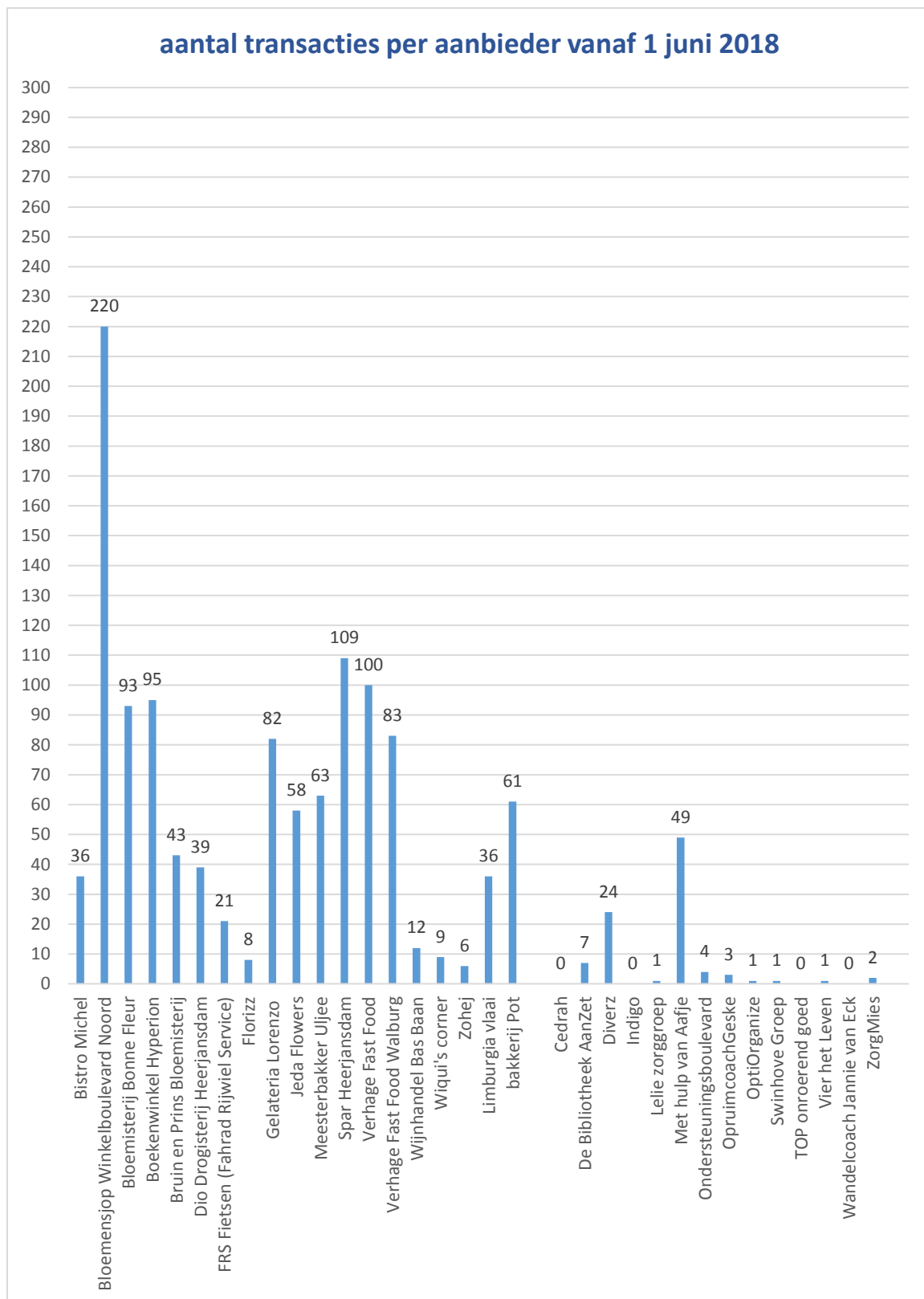
In de raadsbrief van 10 april 2018 (nr. 2018 – 14884) hebben wij u geïnformeerd over het aantal geregistreerde pashouders per 1 april 2018: 255. Per 1 november 2018 zijn dat er 482. Deze positieve ontwikkeling komt door de in de zomermaanden gehouden campagne, waarin mantelzorgers gewezen is op de Vivera mantelzorgpas en op de uitbreiding van het aanbod: dat de pas te besteden is bij lokale ondernemers en winkels.

Kosten verdeling 2018



Toelichting

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%, niet alleen voor de Vivera mantelzorgpas, maar om het mantelzorgen in het algemeen). In de uitvoering zijn wij binnen de gestelde marges gebleven. In 2018 hebben we het aanbod uitgebreid. Om dit mogelijk te maken moest de website www.mantelzorgzwijndrecht.nl aangepast worden. Daarnaast is tegelijkertijd naar aanleiding van opmerkingen van mantelzorgers en aanbieders van diensten de website gebruiksvriendelijker gemaakt. Hiervoor hebben eenmalig uitgaven gemaakt (€ 10.820,--)



Nb. Een aantal diensten (van b.v. Cedrah) zijn wel gebruikt in de periode 1 mei 2017 – 1 juni 2018.

Kwalitatieve resultaten en inzichten

1. Enquête onder de mantelzorgers met een Vivera mantelzorgpas

482 mantelzorgers zijn gevraagd een korte vragenlijst in te vullen. Er hebben 204 gereageerd (42,1%). De belangrijkste resultaten op een rijtje.

- De mening over de Vivera mantelzorgpas als waarderingsinstrument
 - 80,1% heel goed
 - 14,3% goed
 - 2,6% voldoende
 - 3,1% onvoldoende/slecht
- Hoe wordt het aanbod gewaardeerd (score 1 = slecht; score 5 = heel goed)
 - 52,5% heel goed
 - 30,8% goed
 - 12,6% voldoende
 - 4% onvoldoende/slecht
- Gebruik van de Vivera mantelzorgpas bij de aankoop van diensten (score 1 = slecht; score 5 = heel goed)
 - 22,3% heel goed
 - 25,7% goed
 - 34,9% voldoende
 - 10,9% onvoldoende
 - 6,3% slecht
- Gebruik van de Vivera mantelzorgpas bij deelnemende winkeliers of restaurants (score 1 = slecht; score 5 = heel goed)
 - 58,4% heel goed
 - 25,3% goed
 - 11,6% voldoende
 - 4,7% onvoldoende/slecht
- Gebruik van de pas
 - 31,6% gebruikt de pas als daartoe de behoefte bestaat
 - 11,8% wekelijks
 - 23% één keer per maand
 - 8% besteding in één keer
- Als het aanbod van de Vivera mantelzorgpas verbreed wordt: welke wensen leven er?
 - Meer winkels (75,1%)
 - Meer zorgdiensten (6,9%)
 - Meer sport- en cultuuraanbod (5,8%)
 - Vindt het prima zo (3%)
 - Geld overmaken zoals voorheen (0,5%)

- Aanbevelingen c.q. verbeterpunten
 - Veel waardering voor het gebaar van de gemeente om mantelzorgers via de Vivera mantelzorgpas te waarderen.
 - Kortingen bij aangesloten ondernemers en welzijns- en zorgorganisaties
 - Bij dienstverlening gaat wel eens wat fout, zeker als de dienstverlener een 'tussenpersoon' is die derden inschakelt om de dienst te leveren (lastig om afspraken te maken, afspraken worden niet nagekomen, onduidelijkheid over de te betalen bedrag). Een omslachtige procedure.
 - Jammer dat er per huishouden maar één mantelzorgpas aangevraagd mag worden, vooral als je voor meerdere mensen moet zorgen.
 - Na uitbreiding van het aanbod (winkels, restaurants) een grote verbetering: uitbreiden.
 - Blij met wat extra huishoudelijke ondersteuning
 - Soms zijn medewerkers van winkels niet altijd op de hoogte dat met de mantelzorgpas 'betaald' kan worden.
 - Betere uitleg voor het gebruik van de pas.
 - Meer variatie van het aanbod van winkels; anders liever een geldbedrag op de bankrekening, zoals vroeger.
 - Aanbod voor jonge mantelzorgers
 - Het zou mooi zijn als de Brasserie van Swinhove meedoet.

2. Enquête onder de aanbieders van diensten via de website

15 deelnemende zorg- en welzijnsorganisatie zijn gevraagd een korte vragenlijst in te vullen. Er hebben 6 gereageerd (40%). De belangrijkste resultaten op een rijtje.

- Wat vindt u van de mogelijkheid om mantelzorgers extra te ondersteunen via de Vivera mantelzorgpas (score 1 = slecht; score 5 = heel goed)
 - 80% heel goed
 - 20% voldoende
- Hoe verlopen de diensten die gekocht door de mantelzorger via de website
 - 40% heel goed
 - 40% goed
 - 20% voldoende
- Zou u een maandelijkse bijdrage willen betalen om ervoor te zorgen dat de Vivera mantelzorgpas kan blijven voortbestaan.
Nb. In het algemeen nee, bij enkelen afhankelijk van de maandelijkse bijdrage, dus de hoogte van het bedrag.
- Verbeterpunten:
 - Meer keuzes per dienst (dus ook verschillende bedragen)
 - Regelmatig de Vivera mantelzorgpas onder de aandacht van mantelzorgers brengen.
 - Logo van het organisatie toevoegen
 - Na de uitbreiding van het aanbod (pastegoed te gebruiken bij lokale ondernemers) minder diensten, dus meer aandacht voor de diensten via reclame, e.d.

3. Enquête onder de lokale ondernemers

17 deelnemende lokale ondernemers zijn gevraagd een korte vragenlijst in te vullen. Er hebben 11 gereageerd (64,7%). De belangrijkste resultaten op een rijtje.

- Wat vindt u van de mogelijkheid om mantelzorgers extra te ondersteunen via de Vivera mantelzorgpas (score 1 = slecht; score 5 = heel goed)
 - 90% heel goed
 - 10% voldoende
- Hoe verlopen de betalingen via de Vivera mantelzorgpas
 - 36,4% heel goed
 - 9,1% goed
 - 36,4% voldoende
 - 18,2% onvoldoende
- Als u als onderneming een maandelijkse bijdrage zou moeten leveren, zou u deze bijdrage dan leveren?
Nb. In het algemeen nee, bij enkelen afhankelijk van de maandelijkse bijdrage, dus de hoogte van het bedrag.
- Ziet u ruimte voor verbeteringen
 - Meer reclame maken, daar kan de ondernemer ook zelf voor zorgen
 - De smartphone die gebruikt wordt is 'kwetsbaar': iets stevigere?

4. Enquête onder mantelzorgers die geen Vivera mantelzorgpas hebben aangeschaft

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.

De volgende vragen zijn gesteld:

- Waarom maakt u geen gebruik van de mantelzorgpas?
- Wat vindt u van het aanbod?
- Wat mist u in het aanbod?
- Wat vindt u van de Vivera mantelzorgpas als vorm van waardering?

De belangrijkste opmerkingen op een rijtje.

- Degene voor wie gezorgd wordt, woont in een andere gemeente. Van die gemeente kan ik gebruik maken de geboden waardering. Of ze zouden wel een pas van Zwijndrecht willen hebben, omdat ze van anderen horen dat het gebaar van Zwijndrecht gewaardeerd wordt. Meerdere reacties (10x).
- We wisten het niet (3x); een aantal heeft de pas nu aangevraagd.
- Mogelijkheid om te kiezen: of € 150,- op bankrekening of € 150,- via de pas te besteden (1x).
- De situatie is gewijzigd, waardoor men geen mantelzorger meer is (vergeten om deze wijziging door te geven aan Mee Plus) (9x).
- Aanvragen te ingewikkeld. Waarom geen VVV bon of zo iets dergelijks.
- Niet in verdiept (6x). Een aantal gaat de pas waarschijnlijk 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.
- Wel aangevraagd, maar de pas is nooit ontvangen.
- Zorgen voor een ander hoort er gewoon bij. Een reden om geen pas aan te vragen.