



# Netwerken van ondersteuning in Amersfoort

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2023/163

**Datum**

september 2023

**Opdrachtgever**

Gemeente Amersfoort

**Auteurs**

Roy van der Hoeve  
Naïma van Huizen  
Elise van der Mark

**Copyright**

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



# Inhoudsopgave

<b>Belangrijkste resultaten en conclusies</b>		<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1	Achtergrond	8
1.2	Doel en onderzoeksvraag	8
1.3	Methode	9
1.4	Leeswijzer	10
<b>2</b>	<b>Aanbod van ondersteuning</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Bepalende factoren voor aannemen van hulp</b>	<b>17</b>
3.1	Persoonlijke kenmerken	17
3.2	Regelgeving	20
<b>4</b>	<b>Netwerken</b>	<b>21</b>
4.1	Omschrijving netwerken	21
4.2	Oordeel over netwerken	25
<b>5</b>	<b>Toekomst</b>	<b>27</b>
5.1	Zorgen	27
5.2	Kansen en mogelijkheden	28
<b>A</b>	<b>Bijlage: Rapport gemeente Amersfoort – inwoners zonder netwerk</b>	<b>32</b>



# Belangrijkste resultaten en conclusies

*In opdracht van de gemeente Amersfoort heeft I&O Research onderzoek gedaan naar mantelzorgers, vrijwilligers en hun netwerken. Het doel van het onderzoek is op kwalitatieve wijze de netwerken van mantelzorgers en hulpbehoevenden in kaart brengen en vanuit het perspectief van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals inzichtelijk maken wat de knelpunten en succespunten zijn. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van vijf focusgroepen met vrijwilligers, mantelzorgers en professionals op het gebied van mantelzorg en vrijwilligerswerk. In deze samenvatting staan beknopte antwoorden op de belangrijkste deelvragen.*

## **Is er voldoende aanbod aan mantelzorgers en vrijwilligers? En zo niet: welke mensen ontvangen onvoldoende informele hulp van mantelzorgers of vrijwilligers?**

Er is een grote groep inwoners in Amersfoort die actief is als mantelzorger en/of vrijwilliger. Eén op de drie is vrijwilliger en 16 procent van de inwoners is mantelzorger volgens de laatste cijfers vanuit de Stadspeiling<sup>1</sup>. In hoeverre er sprake is van voldoende aanbod is vanuit de gesprekken niet eenduidig te beantwoorden. Er zijn uiteenlopende netwerken: er zijn mantelzorgers bij wie de hulpbehoevende naast mantelzorg hulp ontvangt van een groot aantal vrijwilligers en professionele zorgaanbieders. Ook zijn er inwoners waarbij alleen de mantelzorger zelf en eventueel nog een aantal andere familieleden de zorg op zich nemen. De verschillen in de netwerken worden grotendeels bepaald door een aantal factoren: het om hulp kunnen, willen en durven vragen voor uitbreiding van het netwerk en de mogelijkheden daartoe die wet- en regelgeving bieden. Daarnaast spelen ook culturele verschillen een rol in de mate waarin men om hulp wil en kan vragen. Enerzijds is in bepaalde culturen de norm om mantelzorg te verlenen zonder professionele ondersteuning sterk, anderzijds lijkt er bij deze inwoners ook meer onbekendheid te zijn met de mogelijkheden voor ondersteuning.

De vraag hoeveel en welke inwoners er zijn zonder netwerk in Amersfoort is aan de hand van deze gesprekken niet te beantwoorden. Wel blijkt uit onderzoek in de gemeente Amersfoort, dat een meerderheid van de Amersfoorters kan terugvallen op familie (94%) en/of vrienden (95%) voor zorg of hulp. Onder inwoners van 65 jaar en ouder is dit aandeel kleiner (respectievelijk 87% en 83%). Daarnaast mist ongeveer een vijfde van de inwoners van Amersfoort een vorm van steun uit hun omgeving. De groep die geen netwerk heeft bestaat voor een deel uit mensen die moeite hebben om aansluiting te vinden bij anderen en daardoor niemand hebben om op terug te vallen. Ook zijn er ouderen die wegens het verlies van een partner en anderen geen netwerk meer hebben, dit is een groep die makkelijker te helpen is dan de eerstgenoemde groep. Daarnaast zien vrijwilligers situaties waarin er alleen een mantelzorger is, aangevuld met –meestal incidentele – professionele hulp.<sup>2</sup>

## **Wat vinden mantelzorgers, vrijwilligers en professionals van hoeveel er wordt gevraagd van het netwerk (van de inwoner die ondersteuning nodig heeft)?**

De grootte van een netwerk hangt niet direct samen met de zwaarte van de zorg rondom de hulpbehoevende. Vanuit het perspectief van de mantelzorgers komt naar voren dat de zorg vaak

---

<sup>1</sup> Mantelzorg en vrijwilligerswerk. Onderzoek en Statistiek gemeente Amersfoort (2021).

<sup>2</sup> Kwalitatief onderzoek mantelzorg en vrijwilligerswerk: deelvraag inwoners zonder netwerk. Onderzoek en Statistiek gemeente Amersfoort (2023). Zie bijlage voor dit rapport.

zwaar is, fysiek en emotioneel, en dat ze te maken krijgen met vele verschillende en complexe zaken zoals het vinden en organiseren van de juiste zorg. Alle gesproken mantelzorgers hebben te maken gehad met een (te) hoge belasting en geven aan dat er op sommige momenten (te) veel van hen gevraagd werd als mantelzorger.<sup>3</sup> Vrijwilligers hebben doorgaans een andere rol en positie binnen een netwerk. Een deel van de gesproken vrijwilligers geeft aan dat hun bijdrage periodiek is en dat zij geen essentiële functies vervullen, maar dat zij desondanks een waardevolle schakel zijn in het netwerk. Een belangrijk onderdeel is de afbakening van hun takenpakket. Door het aangeven van grenzen proberen zij hun rol en positie binnen het netwerk goed te bewaken, al wordt dit soms een ook als uitdaging ervaren.

### **Voelen mantelzorgers en vrijwilligers zich voldoende ontlast?**

Uit het feit dat alle gesproken mantelzorgers de belasting van mantelzorg als te zwaar (hebben) ervaren, valt te concluderen dat zij niet voldoende worden ontlast. Voor het verminderen van de last hebben zij vooral behoefte aan iemand die hen ondersteunt bij het zoeken naar en regelen van de juiste zorg. In de gesprekken met de mantelzorgprofessionals kwam naar voren dat mogelijkheden voor deze vorm van ondersteuning er wel degelijk zijn, bijvoorbeeld door mantelzorgconsulenten van Indebuurt033. Mantelzorgers lijken onvoldoende op de hoogte te zijn hiervan.

Ontlasten speelt bij vrijwilligers een kleinere rol. Zoals eerder aangegeven hebben zij over het algemeen een andere positie binnen netwerken en is het voor hen daardoor makkelijker om grenzen aan te geven. Zij worden hierin met name ondersteund door de organisaties waarvoor zij vrijwilliger zijn. Vrijwilligers komen daarmee veel minder vaak dan mantelzorgers in situaties waarin ontlasting nodig is. Veelal zijn zij juist de partij die de lasten vermindert voor anderen.

### **Voelen mantelzorgers en vrijwilligers zich voldoende gewaardeerd?**

Het onderwerp waardering is slechts zijdelings aan bod gekomen in de gesprekken. De vraag of men zich voldoende gewaardeerd voelt, kunnen we dus niet concluderend beantwoorden. Wel geven zowel vrijwilligers als mantelzorgers aan dat waardering belangrijk is. Een (kleine) financiële vergoeding zorgt dat zij zich gezien voelen en gewaardeerd. Coördinatoren zien daarnaast ook dat waardering in de vorm van een financiële vergoeding voor vrijwilligers een motivatie is voor het verlenen van vrijwilligerswerk. Bij mantelzorgers speelt dit minder omdat zij vaak het gevoel hebben geen keuze te hebben in of zij mantelzorg verlenen of niet.

### **Hoe ervaren mantelzorgers, vrijwilligers en professionals de onderlinge samenwerking?**

Tussen vrijwilligersorganisaties aan de ene kant en zorgaanbieders, hulpverleners en gemeentelijke organisaties aan de andere kant wordt op verschillende niveaus samengewerkt. Een deel van de vrijwilligersorganisaties ervaart goede samenwerking met professionals rondom een hulpbehoevende, maar sommigen geven aan dat vrijwilligersorganisaties juist weinig worden betrokken bij de professionele hulp. Dit lijkt voor een deel afhankelijk van de opstelling van de vrijwilligersorganisatie; als samenwerking vanuit de vrijwilligersorganisatie wordt afgedwongen, zijn hier meer mogelijkheden voor. Het komt het ook voor dat inwoners vanuit de formele hulp van het wijkteam of Indebuurt033 worden doorgestuurd naar een

---

<sup>3</sup> In de Stadspeiling van de gemeente Amersfoort komt echter naar voren dat 20 procent van de totale groep mantelzorgers zich wel eens overbelast voelt.



vrijwilligersorganisatie. De overdracht van deze inwoners naar de vrijwilligersorganisatie wordt als minimaal ervaren, wegens privacyoverwegingen is het vermoeden van de coördinatoren.

De gesproken vrijwilligers zelf geven aan dat ze in zeer beperkte mate samenwerken met de professionele zorgaanbieders. Het contact vindt, als het al plaatsvindt, meestal alleen plaats op organisatieniveau. Dit wordt ook benoemd als een eigen keuze van de vrijwilligers. Zij zien samenwerken met professionals niet als hun taak en het is voor hen ook een manier om hun grenzen te bewaken en niet te intensief betrokken te raken. Mantelzorgers zijn in de meeste gevallen de spil in het netwerk van degene voor wie zij zorgen. Ook zij zien weinig samenwerking tussen verschillende betrokken hulpverleners, vrijwilligers en andere betrokkenen. Zij staan als mantelzorger zelf hier veelal tussen als centraal onderdeel en 'spin in het web'.

**Wat zien mantelzorgers, vrijwilligers en professionals als knelpunten of kansen voor nu of in de toekomst? Hebben ze het gevoel dat de druk op mantelzorgers en vrijwilligers toeneemt of zal toenemen, er meer van hen wordt gevraagd?**

In alle gesprekken komt naar voren dat er zorgen zijn over de toekomst, in maatschappelijk opzicht, maar ook voor hen persoonlijk. De vergrijzing zorgt voor een toenemende zorgvraag waardoor er een nog groter beroep zal worden gedaan op vrijwilligers en mantelzorgers, terwijl de druk op deze groep nu al enorm hoog is. Er zijn zorgen onder vrijwilligers en vrijwilligerscoördinatoren over het werven en behouden van vrijwilligers, vooral om meer jongere inwoners aan te trekken. Onder mantelzorgers zijn er zorgen over anderen in hun omgeving die mogelijk ook binnen afzienbare tijd een beroep gaan doen op hen, zoals hun eigen ouders. Een groter beroep zorgt voor nog meer druk en stress, terwijl er binnen de eigen mantelzorgsituatie ook al onzekerheden schuilen zoals het vinden van woonruimte of continuïteit ten aanzien van de zorg voor de hulpbehoevende.

Er worden ook kansen en oplossingsrichtingen genoemd ter ondersteuning van de steeds groter wordende groep ouderen in de toekomst. Een belangrijke oplossingsrichting die mantelzorgers noemen is de ondersteuning voor mantelzorgers; vooral als het gaat om de bekendheid en vindbaarheid van de brede ondersteuningsmogelijkheden die er zijn in Amersfoort. Een ander aspect is vroegtijdige ondersteuning van mantelzorgers: in een vroeg stadium hulp bieden bij het vinden van de weg in het zorglandschap, maar ook ontlasting als preventieve ondersteuning. Vanuit maatschappelijk oogpunt worden door zowel professionals als mantelzorgers en vrijwilligers kansen genoemd rondom het maatschappelijk bewustzijn van mantelzorg en vrijwilligerswerk. Deze onderwerpen dienen geïntegreerd en meer zichtbaar te worden in het dagelijkse leven van Nederlanders door bijvoorbeeld op scholen kinderen al te informeren over het belang en de betekenis van het werk.

# Inleiding



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Sinds 2015 hebben gemeenten met de decentralisaties in het sociaal domein nieuwe taken gekregen en daarmee ook meer regie. Op 23 maart 2021 is het beleidskader inclusieve stad vastgesteld voor het sociaal domein. De effecten van het beleidskader volgt de gemeente Amersfoort met de monitor inclusieve stad, om op basis hiervan bij te kunnen sturen. Onderdeel van deze monitor is een tweejaarlijks kwalitatief onderzoek. Dit jaar is besloten om invulling te geven aan het kwalitatieve onderzoek met een onderzoek naar mantelzorgers, vrijwilligers en hun netwerken. De gemeente Amersfoort heeft I&O Research gevraagd dit onderzoek uit te voeren. In dit rapport worden de uitkomsten van dit onderzoek beschreven.

## 1.2 Doel en onderzoeksvraag

Het doel van het onderzoek is op kwalitatieve wijze de netwerken van mantelzorgers en hulpbehoevenden in kaart te brengen, en te onderzoeken vanuit het perspectief van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals wat de knelpunten en succespunten zijn. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

*“Welke succes- en verbeterpunten kunnen we halen uit de ervaringen van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals wat betreft de inzet van het eigen netwerk voor informele hulp, voor nu en in de toekomst?”*

Hierbij onderscheiden we de volgende deelvragen:

- Professionals: is er voldoende aanbod aan mantelzorgers en vrijwilligers? En zo niet: welke mensen ontvangen onvoldoende informele hulp van mantelzorgers of vrijwilligers?
- Wat vinden mantelzorgers, vrijwilligers en professionals van hoeveel er wordt gevraagd van het netwerk (van de inwoner die ondersteuning nodig heeft)? (bv. teveel of acceptabel)
  - Zien ze daarin knelpunten of kansen voor nu of in de toekomst?
  - Hebben ze het gevoel dat de druk op mantelzorgers en vrijwilligers toeneemt of zal toenemen, er meer van hen wordt gevraagd?
- Hoe ervaren mantelzorgers, vrijwilligers en professionals de onderlinge samenwerking?
- In hoeverre ontvangen mantelzorgers en vrijwilligers ondersteuning? (bv. mantelzorgcompliment, respijtzorg)
- Voelen mantelzorgers en vrijwilligers zich voldoende gewaardeerd en ontlast?
- Wat heeft volgens mantelzorgers, vrijwilligers en professionals de steeds groter wordende groep ouderen in de toekomst nodig qua zorg en ondersteuning?



## 1.3 Methode

### Deelnemers

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn de volgende drie doelgroepen bevraagd:

- professionals, onderverdeeld in professionals op het gebied van mantelzorg en vrijwilligers;
- vrijwilligers;
- mantelzorgers, onderverdeeld in mantelzorgers voor volwassenen en mantelzorgers voor hun kind(eren).

Het ging hierbij specifiek om vrijwilligers in de zorg en ondersteuning, niet vrijwilligers bij bijvoorbeeld sportverenigingen. Daarnaast zijn ook alleen vrijwilligers en mantelzorgers gesproken die zorg en ondersteuning bieden aan thuiswonende inwoners, geen inwoners die in een instelling verblijven.

Met deze doelgroepen zijn vijf focusgroepen gehouden, een focusgroep per doelgroep (zie de tabel hieronder voor het aantal deelnemers per groep). De gesprekken vonden plaats op een locatie in de buurt van het gemeentehuis in Amersfoort.

**Tabel 1.1 Overzicht deelnemers focusgroepen**

Groep	Aantal deelnemers
1. Vrijwilligerscoördinatoren/professionals	5
2. Vrijwilligers	8
3. Mantelzorgers voor volwassenen	7
4. Mantelzorgers voor kinderen	7
5. Mantelzorgcoördinatoren/professionals	6

### Werving

De deelnemers voor de focusgroepen zijn geworven door de gemeente Amersfoort. Om zo divers mogelijke groepen vrijwilligers en mantelzorgers te benaderen zijn hiervoor diverse kanalen ingezet. Door de brede inzet voor de werving van deelnemers is het gelukt een diverse groep professionals, vrijwilligers en mantelzorgers te bevragen voor het onderzoek. De deelnemers waren van diverse culturele achtergronden en uiteenlopende leeftijden. Achtergrond gegevens per deelnemers (zoals leeftijd en herkomst) zijn niet bekend.

Mantelzorgers, vrijwilligers en professionals zijn via de onderstaande kanalen benaderd. De sterretjes geven aan via welke kanalen de uiteindelijke deelnemers van de focusgroepen zijn geworven:

- Buurthuis\*
- Buurthulpdiensten\*
- Denktank\*
- Diverse organisaties die werken met vrijwilligers\*
- Diverse organisaties in de zorg\*
- Geloofsgemeenschappen \*
- Huishoudelijk hulp organisaties

- Indebuurt033\*
- Inwoners die de Blijk van Waardering hebben ontvangen
- Maatjesprojecten\*
- Ontmoetingsgroepen voor mantelzorgers
- Nieuwsbrief Inclusieve stad\*
- Voorlichtingsbijeenkomst op school\*
- Sociaal Wijkteam Amersfoort\*

### Gespreksleidraden

In nauwe overeenstemming met de gemeente Amersfoort zijn gespreksleidraden opgesteld voor de focusgroepen. Hierbij is in de vraagstelling onderscheid gemaakt tussen de verschillende doelgroepen, maar de volgende thema's kwamen in elk van de gesprekken aan bod:

- de betekenis van mantelzorg/vrijwilligerswerk;
- de netwerken van hulpbehoevenden;
- samenwerking tussen verschillende organisaties (met elkaar en mantelzorgers/vrijwilligers);
- belasting en knelpunten bij mantelzorg/vrijwilligerswerk;
- ondersteuning van mantelzorgers/vrijwilligers;
- verwachtingen voor de toekomst van mantelzorg/vrijwilligerswerk.

Tijdens de gesprekken maakten we gebruik van verschillende opdrachten, zoals associatiekaarten en het tekenen van netwerken. Enkele van deze afbeeldingen zijn opgenomen in de rapportage ter ondersteuning van de resultaten.

## 1.4 Leeswijzer

Binnen dit onderzoek staat het netwerk van hulpbehoevenden als thema centraal. Vanuit dit thema bespreken we elk hoofdstuk een sub thema, namelijk het beschikbare aanbod voor een netwerk, factoren die van invloed zijn op het wel of niet hebben van een netwerk, de concrete invulling van de netwerken en de bijbehorende belasting, en tenslotte een blik op de toekomst van de netwerken. Deze thema's bespreken we vanuit het perspectief van de drie doelgroepen.

In hoofdstuk 2 gaan we allereerst in op het aanbod van ondersteuning in de gemeente Amersfoort voor mantelzorgers en vrijwilligers. In hoofdstuk 3 komen de verschillende factoren aan bod die bepalen of en op welke manier inwoners om hulp vragen. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 in op de netwerken van hulpbehoevenden en de belasting en positie van mantelzorgers en vrijwilligers. Het laatste hoofdstuk (5) gaat over een blik op de toekomst en bijbehorende zorgen en oplossingsrichtingen.

Kwalitatief onderzoek is verkennend, inventariserend of verdiepend van aard. Het aantal gesproken mensen in dergelijk onderzoek is te klein om uitspraken te doen die representatief zijn voor de gehele populatie, maar geven wel een onderbouwde indicatie. De resultaten van de focusgroepen worden zoveel mogelijk geïllustreerd door anonieme citaten vanuit de gesprekken met de deelnemers.



# Resultaten



## 2 Aanbod van ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe mantelzorgers en vrijwilligers het aanbod van ondersteuning in Amersfoort ervaren.

### Groot aanbod in Amersfoort

De gemeente Amersfoort organiseert verschillende vormen van ondersteuning voor mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen een financiële vergoeding aanvragen in de vorm van de Mantelzorgpas of Blijk van Waardering. Daarnaast heeft welzijnsorganisatie Indebuurt033 een breed aanbod aan bijeenkomsten, activiteiten en informatievoorziening ter ondersteuning van mantelzorgers en bieden diverse organisaties maatjesprojecten aan om mantelzorgers te ondersteunen en kan respijtzorg worden ingezet om de mantelzorger te ontlasten. Ook voor vrijwilligers is er ondersteuning onder andere in de vorm van trainingen en workshops georganiseerd door Indebuurt033 en vrijwilligersorganisaties.

### Ondersteuning voor mantelzorgers

Tijdens de focusgroepen hebben we mantelzorgers gevraagd welke vormen van ondersteuning zij ontvangen bij de zorg voor hun naaste. Hierbij is ondersteuning in de brede zin opgevat. Het gaat daarbij dus niet alleen om de hierboven omschreven ondersteuning die direct op de mantelzorger is gericht, maar ook om ondersteuning in de zorg die ervoor zorgt dat taken van mantelzorgers uit handen worden genomen, als dagbesteding of een vervoersvoorziening. Met name de ondersteuning in de vorm van zorg benoemen mantelzorgers in de gesprekken.

Dat er een groot aanbod is in de gemeente Amersfoort voor deze brede vorm van mantelzorgondersteuning komt op verschillende wijzen naar voren in het onderzoek. Ten eerste geeft de diverse samenstelling van de groepen uitgenodigde professionals, zowel op het gebied van mantelzorg als vrijwilligerswerk, hier een indicatie van. Zij werken voor uiteenlopende vrijwilligersorganisaties, buurthuizen, wijkteams en welzijnsorganisaties, die allen een rol spelen bij het ondersteunen van mantelzorgers. Naast de organisaties waar de deelnemende professionals werken, is in de verschillende gesprekken ook nog een groot aantal andere organisaties aan bod gekomen waar mantelzorgers ondersteuning van ontvangen.

Mantelzorgers benoemen uiteenlopende vormen van ondersteuning, van een vrijwilliger die eens per twee weken langskomt om koffie te drinken tot een dagbesteding en logeeropvang als respijtzorg. Ook mantelzorg coördinatoren, casemanagers dementie, het wijkteam, praatgroepen van Indebuurt033 en huisartsen worden genoemd als ondersteuning voor mantelzorgers.

### Ondersteuning voor vrijwilligers

Onder de gesproken vrijwilligers bleek ondersteuning een minder belangrijk thema, omdat zij als vrijwilliger zelf juist vaak de rol van ondersteuner hebben. Een aantal vrijwilligers gaf wel aan met vragen of zaken waar ze tegen aan lopen terecht te kunnen bij hun eigen vrijwilligersorganisatie. Over het algemeen was voor hen echter het aangeven van grenzen (zie Hoofdstuk 4.2), om op die manier te voorkomen dat zij overvraagd worden, een meer genoemde oplossing dan het zoeken naar ondersteuning.

### Complexiteit van sociale kaart

Een groot knelpunt bij het aanbod aan ondersteuning is dat mantelzorgers zelf, maar ook professionals, niet een volledig overzicht hebben van het zorg- en ondersteuningsaanbod in de gemeente. *‘Waar je hulp kunt krijgen is heel onduidelijk. Er zijn weinig mensen die dat weten. Er is ook zo veel’.* Veel mantelzorgers ervaren het traject waarin zij terechtkomen als zij mantelzorger worden dan ook als een doolhof.

**Figuur 2.1. Een veel gekozen associatiekaart**



*Het is het doolhof waar je in zit. Je hebt dat regeltje voor dit en een andere regel voor iets anders en je wordt steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Soms kan je het gewoon er niet bij hebben.*

Met name ouders die mantelzorger zijn voor hun kind hebben ervaringen met bijvoorbeeld huisartsen en medewerkers van het wijkteam die hen onvoldoende konden informeren over de zorgmogelijkheden voor hun kind. Er zijn ook ouders die wel positief zijn over de expertise van het wijkteam, maar men geeft aan dat het erg afhankelijk is van de medewerker die men treft. Medewerkers hebben vaak specifieke expertises en als de hulpvraag buiten het expertisegebied valt, is de hulp die men krijgt van het wijkteam beperkt. Opvallend was dat Indebuurt033, de coördinator van het welzijnswerk en vrijwilligerswerk in Amersfoort, niet spontaan werd benoemd door mantelzorgers als eerste aanspreekpunt. Wellicht is dit omdat mantelzorgers in eerste instantie met name denken aan de formele (geïndiceerde) zorg en zij hiervoor bij het wijkteam en de huisarts moeten zijn. Hier is verder niet op ingegaan tijdens de gesprekken.

*Bij de oudste kon de medewerker van het wijkteam goed helpen, ze wist veel over dat type handicap en heeft ook bij pittige dingen goed kunnen helpen. Maar dat stuk psychische problematiek bij mijn andere twee kinderen kon ze niet.*

*Je kan geluk hebben bij het wijkteam maar als je pech hebt loop je overal tegen dichte deuren aan.*

*Diagnoses zijn geen hokjes. Maar als je niet echt een stempel hebt, wordt het heel ingewikkeld. Als het zeldzaam is of een combinatie van, dan haakt het systeem af.*

Voor mantelzorgers is juist de ondersteuning bij het vinden van de weg in het zorglandschap erg belangrijk. De complexiteit van de sociale kaart zorgt ervoor dat het uitzoeken van waar men recht op heeft en wat de mogelijkheden zijn, mantelzorgers veel energie kost.

*Kennen jullie de onafhankelijk clientondersteuner? Ik heb hier nooit van gehoord, totdat ik op een beurs rondliep en daarover hoorde. Dat er iemand is die bij alles kan ondersteunen, heel frustrerend dat ik dat niet wist.*

*Het grootste ding is de zoektocht. In onze groep zeggen meerdere dat ze iemand missen die je vanaf de diagnose aan de hand meeneemt. Dat hoeft niet elke week, maar iemand die echt verstand van zaken heeft en echt met je meeloopt.*

Als de ondersteuning wel goed is, wordt dit ook erg gewaardeerd. Deze ondersteuning kan komen van professionals, maar ouders geven ook aan informatie aan elkaar te verstrekken, bijvoorbeeld wel via praatgroepen van Indebuurt033:

*Als ik iets niet weet dan breng ik die vraag wel in bij ons clubje van Indebuurt033. Dan krijg je antwoorden vanuit andere ouders, dat is waar ik het meest aan heb gehad.*

*Onze huidige huisarts heeft in de tijd dat ik ziek was heel erg vinger aan de pols gehouden. En onze contactpersoon van het wijkteam heeft af en toe aangeboden: zal ik vast even met deze zorgaanbieder of organisatie praten.*

Voor het vinden van de weg in het zorglandschap omtrent mantelzorg geeft één medewerker van het wijkteam aan ook regelmatig de mantelzorgconsulenten van de Indebuurt033 in te zetten. 'Mantelzorgconsulenten zijn wat mij betreft belangrijke spelers. Als ik vragen krijg voor respijtzorg zoek ik de samenwerking met hen, die zijn daar wat beter in thuis'.

### **Minder aanmeldingen van vrijwilligers**

Vrijwilligerscoördinatoren zijn van mening dat er over het algemeen een groot aanbod is aan vrijwilligers in Amersfoort. Een vrijwilligerscoördinator geeft bijvoorbeeld het volgende aan over de eigen organisatie: 'We hebben 1.000 vrijwilligers in Amersfoort op jaarbasis, dat zijn er veel'. Wel zien de coördinatoren een afname de laatste jaren. De verschillende gesproken vrijwilligersorganisaties benoemen dat het lastig is om voldoende vrijwilligers te vinden en te behouden. De professionals zien een duidelijke ontwikkeling dat minder mensen zich aanmelden als vrijwilliger: 'Mensen willen zich niet meer committeren en vooral jongeren niet'. Ze zien dat mensen minder vaak bereid zijn om structureel ingezet te worden als vrijwilliger en dat er meer voorwaarden worden gesteld aan het vrijwilligerswerk.

Grote maatschappelijke ontwikkelingen, zoals het individualistischer worden van de samenleving en toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen, worden hiervoor als mogelijke oorzaken aangedragen: 'Het is zo een andere maatschappij dan vroeger. Toen waren kerken nog veel belangrijker en werkten vrouwen minder'. Met de toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen en het verminderen van sociale cohesie, wordt vrijwilligerswerk minder vanzelfsprekend dan voorheen.

Daarnaast komt het voor dat degenen die zich wel aanmelden uiteindelijk vaak niet bereid zijn om zich daadwerkelijk in te zetten: 'Ik zie steeds meer bij vrijwilligers dat ze zich opgeven, maar als je ze dan vraagt om hulp te bieden krijg je nauwelijks reactie. Het is alsof ze het alleen maar op hun cv willen zetten'. Dit zorgt ervoor dat er meer druk komt te liggen op coördinatoren om vrijwilligers te werven, maar ook dat vrijwilligersorganisaties gaan nadenken over andere manieren van het vormgeven van vrijwilligerswerk: 'We doen onderzoek met de gemeente en een andere organisatie naar hoe we jongeren meer kunnen betrekken bij vrijwilligerswerk'.

## Waardering van vrijwilligers en mantelzorgers

Waardering voor vrijwilligers is slechts zijdelings aan bod gekomen tijdens de gesprekken. Wel gaf één van de vrijwilligers aan dat er voor vrijwilligers in haar buurt voorheen sprake was van een kleine financiële vergoeding. Deze vergoeding is afgeschaft. Zij merkt dat daardoor het aantal vrijwilligers is teruggelopen. Volgens haar was deze vergoeding voor vrijwilligers een belangrijke blijk van waardering: *‘Die waardering is zo belangrijk, het is een kleine vergoeding maar die doet echt veel met een persoon’*. Een andere vrijwilliger beaamt dit en geeft ook aan: *‘Ik krijg een euro per uur, voor het geld hoef ik het niet te doen. Maar het is inderdaad een klein stukje waardering’*. Een symbolisch bedrag als vergoeding kan dus een grote rol spelen in de mate waarin vrijwilligers zich gewaardeerd voelen en dit gevoel van waardering kan motiverend werken voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

Voor mantelzorgers lijkt het gevoel van waardering vanuit de gemeente minder een rol te spelen. Aangezien men het gevoel heeft dat mantelzorg verlenen niet een keuze is maar iets dat je overkomt, speelt externe waardering minder een rol in de motivatie om daar wel of niet mee door te gaan. Ook in de gesprekken met mantelzorgers is het thema waardering daarom maar in beperkte mate aan bod gekomen. Een mantelzorger benoemt wel de Mantelzorgpas en is hier positief over: *‘Dat is een goed initiatief van de gemeente, ze doen wel hun best’*. De mantelzorgprofessionals zien ook dat de Mantelzorgpas zorgt voor een gevoel van waardering onder mantelzorgers:

*Mensen waarderen het heel erg, het geeft ze het gevoel dat ze gezien worden. We weten dat mantelzorgers ongeveer 1100 euro extra kosten per jaar hebben, dat krijgen ze niet terug dus waardering is heel belangrijk.*

## Samenwerking tussen organisaties

Tussen vrijwilligersorganisaties aan de ene kant en zorgaanbieders, hulpverleners en gemeentelijke organisaties aan de andere kant wordt op verschillende niveaus samengewerkt. Een deel van de vrijwilligersorganisaties ervaart goede samenwerking met professionals rondom een hulpbehoevende: *‘Het mooiste is als je als vrijwilliger nog even samen optrekt met de professional, bijvoorbeeld bij het afschalen. Dat gebeurt ook steeds meer, we weten elkaar beter te vinden’*. Niet altijd wordt dit herkend. Een andere coördinator geeft juist aan dat de vrijwilligersorganisaties weinig worden betrokken bij de professionele hulp, *‘terwijl wij juist veel kunnen betekenen, omdat we tijd hebben en op een andere manier werken’*. Dit lijkt afhankelijk te zijn onder meer van hoe de vrijwilligersorganisatie zich opstelt; als samenwerking vanuit de vrijwilligersorganisatie wordt afgedwongen, zijn hier mogelijkheden voor. Een vrijwilligerscoördinator geeft aan: *‘Ik moet soms hulpverleners trainen dat ze aandacht moeten hebben voor de vrijwilligers. Dat is een eis die ik stel’*.

Daarnaast komt het ook wel eens voor dat inwoners vanuit de formele hulp van het wijkteam of Indebuurt033 worden doorgestuurd naar een vrijwilligersorganisatie. De overdracht van deze inwoners naar de vrijwilligersorganisatie is vaak minimaal wegens privacy overwegingen: *‘Het wijkteam en Indebuurt033 willen ook nog wel eens iets over de schutting gooien naar ons. Dan willen ze dat wij gaan helpen zonder dat we de goede informatie krijgen, dan weten we amper de naam van de cliënt want dat is privacy gevoelig. Zo gesloten zijn ze’*.



De gesproken vrijwilligers zelf geven aan dat ze in zeer beperkte mate samenwerken met de professionele zorgaanbieders. Het contact vindt, als het al plaatsvindt, meestal alleen plaats op organisatieniveau. Dit wordt ook benoemd als een eigen keuze van de vrijwilligers. Zij zien samenwerken met professionals niet als hun taak en het is voor hen ook een manier om hun grenzen te bewaken en niet te intensief betrokken te raken.

*Alles loopt via mijn maatje [degene die hulp ontvangt]. Er is eigenlijk geen samenwerking met zijn begeleider. Ik heb soms de neiging om de hulpverlener te spelen, maar dat ben ik niet.*

Mantelzorgers zijn in de meeste gevallen de spil in het netwerk van degene voor wie zij zorgen. Ook zij geven aan dat er weinig samenwerking is tussen verschillende betrokken hulpverleners, vrijwilligers en andere betrokkenen. Zij staan als mantelzorger zelf hier altijd tussen: *'Ik ben de spin in het web'*.

### 3 Bepalende factoren voor aannemen van hulp

Zoals hierboven omschreven is er een ruim aanbod aan hulp en ondersteuning voor mantelzorgers in Amersfoort. Toch zien we dat niet iedereen gebruikmaakt van de ondersteuningsmogelijkheden die er zijn en het eigen netwerk daarmee uitbreidt. In de gesprekken komen een aantal persoonskenmerken naar voren die van invloed zijn op het aannemen van hulp en daarmee dus ook de grootte van het netwerk van mantelzorgers en hulpbehoevendenden. De grootte van het netwerk bleek onder de deelnemers niet te voorspellen aan de hand van persoonskenmerken als leeftijd en geslacht. De factoren die wel van invloed zijn, zijn of men hulp wil vragen, kan vragen en durft te vragen en culturele achtergrond. Daarnaast is ook de regelgeving omtrent ondersteuning van invloed op het vragen van hulp en de mogelijkheden. Deze verschillende factoren worden in dit hoofdstuk toegelicht.

#### 3.1 Persoonlijke kenmerken

##### **Willen: mantelzorgers willen niet altijd hulp**

Om als mantelzorger hulp te vragen, is het van belang dat de mantelzorger zichzelf beschouwd als zijnde mantelzorger. Met name ouders die mantelzorger van hun kind zijn, geven aan het moeilijk te vinden zichzelf als mantelzorger te definiëren: *‘Mantelzorger vind ik een gekke term als je voor je kind zorgt. Inmiddels weet ik dat je formeel gezien over mantelzorg praat’*. Ook mantelzorg professionals zien dat mantelzorgers zichzelf niet altijd als zodanig beschouwen en dat dit een belemmering is voor het vragen van hulp:

*Als mensen daar behoefte aan hebben, kunnen ze bij ons terecht, maar waar wij echt tegenaan lopen is dat mensen zichzelf niet herkennen als mantelzorger. Er zijn mensen die zorgen als een tierelier maar zichzelf niet als mantelzorger zien.*

Naast dat mantelzorgers zichzelf niet altijd als mantelzorger zien, is er ook een groep die het moeilijk vindt om de zorg uit handen te geven. *‘Er zijn ook mantelzorgers die zeggen: ik wil heel graag een keer een weekje weg. Maar uiteindelijk doen ze het vaak toch niet omdat ze het zo moeilijk vinden om iemand ergens anders onder te brengen’*. Professionals kunnen hierin een rol spelen door het gesprek aan te gaan over zorgen, maar uiteindelijk moet de mantelzorger bereid zijn om een deel van de zorgen uit handen te geven. Ook specifiek voor de groep mantelzorgers voor hun minderjarige kinderen is dit moeilijk: *‘Je vindt als moeder vaak dat jij dit het beste doet, het is een enorme les in loslaten en die begint al heel vroeg’*. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat niet alle mantelzorgers hulp nodig hebben. Zoals ook één van de mantelzorgcoördinatoren aangeeft: *‘Er zijn 23.000 mantelzorgers in Amersfoort. Er zijn er veel die het ook wel redden’*. Ook een professional van het wijkteam merkt dat mantelzorgers niet altijd hulp willen: *‘Ik heb mantelzorgers wel echt op mijn netvlies en vraag ze ook of ze bijvoorbeeld naar een mantelzorgconsulent willen, maar regelmatig voelen ze de behoefte ook niet’*.

**Figuur 3.1 Een gekozen associatiekaart**



Tot slot kan het ook voorkomen dat het niet willen ontvangen van hulp niet vanuit de mantelzorger zelf, maar vanuit de hulpbehoevende komt. Een mantelzorger vertelde bijvoorbeeld dat de zorg voor haar bejaarde vader haar en de andere mantelzorgers zwaar valt. In huis zijn allerlei vormen van ondersteuning ingezet, maar meer intensieve ondersteuning en ontlasting voor zijn mantelzorgers als dagbesteding of in een instelling wonen wil hij niet:

*Er is wel wat mogelijk vanuit de Wmo met respijtzorg, maar mijn vader wil dat gewoon niet. Hij is slechtziend en slechthorend en kan zijn weg vinden in zijn flat maar verder niet, dat is zijn veiligheid.*

### **Durven: schaamte bij het vragen om hulp**

Professionals, vrijwilligers en ook mantelzorgers zelf geven aan dat er vaak schaamte is omtrent het vragen van hulp. Professionals merken dit in gesprekken en zien ook dat mantelzorgers vaak pas hulp vragen als de nood zeer hoog is: ‘Als mantelzorgers bij ons [het wijkteam] komen, zijn ze al wel ver’. Professionals zien het als hun taak om het vragen om hulp te normaliseren en het daarmee ook makkelijker te maken voor mantelzorgers om in een eerder stadium hulp te vragen. ‘Ik merk dat er veel schaamte is om hulp te vragen of ze weten de weg niet te vinden’. Sommigen hebben hier meer moeite mee met anderen is de ervaring.

*Lastig om anderen om hulp te vragen. Wij zijn van een generatie die dat niet zo snel doet. Je moet dingen accepteren die ze aanbieden.*

Mantelzorgers zelf leggen uit dat het moeilijk is om hulp te vragen, omdat zij anderen niet willen overvragen. Daarnaast vindt men het lastiger om hulp te vragen aan mensen die geografisch gezien dichtbij staan maar gevoelsmatig meer op afstand, zoals burens en is bij deze groep de bereidheid om te helpen ook beperkt:

*Onze kinderen wonen heel ver. Ik woon zelf ook nog niet zo lang in Amersfoort en heb nog niet echt vrienden hier. Burens zeggen wel dat ik ze kan vragen voor hulp, maar als ik dan om een telefoonnummer vraag schrikken ze.*

*Soms zegt een klant dat er helemaal niemand is, maar dan blijkt er wel familie te zijn. Vaak vinden ze het ook moeilijk als ik dan vraag of ik contact mag opnemen met zoon of dochter. Ze vinden het moeilijk om te vragen.*

Sommigen zien het vragen van hulp aan burens of mensen uit de directe omgeving meer als incidentele ondersteuning, terwijl vaak structurele hulp nodig is: ‘Incidenteel kan ik de burens wel vragen, maar dit is niet incidenteel. Het is levenslang, dat maakt het moeilijk om hulp te vragen’. Als men een vergoeding tegenover het bieden van de hulp kan stellen, neemt de schaamte af en durven mantelzorgers gemakkelijker om hulp te vragen: ‘Wij hebben zorg in natura, maar alle hulp is betaald. Je gaat niet zomaar vragen: kun je even op mijn kind passen’.

In het wegnemen van de schaamte om professionele hulp te vragen, kunnen vrijwilligers een rol spelen: ‘Ze weten ook dat ik de hulp niet altijd kan bieden, maar ze weten wel dat ik ze snap. Ik kan zeggen: je bent niet de enige, schaam je niet en vraag op tijd om hulp’.



### **Kunnen: gebrek aan (digitale) vaardigheden en energie om hulp aan te vragen**

Als men hulp wil, vinden sommigen het aanvragen van die hulp ook een obstakel. Enerzijds gaat het om hele praktische zaken zoals het niet taalmachtig of digi-vaardig zijn: *‘Alles moet met internet, je moet formulieren inscannen en opsturen. Als je de 70 gepasseerd bent, is dat ingewikkeld’*. Anderzijds spreken mantelzorgers ook van een algehele ‘zorg-moeheid’. Bij mantelzorg komt vaak veel kijken omtrent het uitzoeken van zorgaanbieders en regelingen waarvoor men in aanmerking komt (zie ook paragraaf 3.2). Dit kost naast het bieden van de daadwerkelijke zorg ook veel energie en is soms voor mantelzorgers een reden om geen (extra) hulp aan te vragen: *‘Het wijkteam geeft handvaten, ze geven je een route maar dan moet je het nog wel zelf doen. Daar ben ik te moe voor’*. Ook speelt de vindbaarheid van de juiste ondersteuning bij sommigen een rol.

*Waar wij nog naar op zoek zijn, is iemand die met hem de financiën kan doen. Dat kan hij niet alleen en geef je niet makkelijk uit handen. Dat wil hij ook niet. Ik weet niet waar ik die hulp vandaan kan halen. Ik heb geen vertrouwen in het wijkteam.*

### **Culturele verschillen spelen grote rol in aannemen van hulp**

Of men hulp wil vragen, hangt naast de hierboven genoemde redenen ook samen met de culturele achtergrond. Aan de focusgroepen met mantelzorgers namen ook een aantal mantelzorgers met een niet-Nederlandse culturele achtergrond deel. Bij hen was er in vergelijking met de andere deelnemers veel sprake van onbekendheid met de mogelijkheden voor hulp. Zij zijn niet bekend met het wijkteam en Indebuurt033 en regelen de ondersteuning volledig zelf. Dit is niet een bewuste keuze, maar de oorzaak van de onbekendheid met de mogelijkheden voor hulp. Eén van hen geeft aan dat de moskee een goede plek zou zijn voor het verspreiden van informatie hierover en ook het organiseren van ondersteuning voor zowel mantelzorgers als hulpbehoevenden: *‘De moskee is voor onze ouders ook een ontmoetingscentrum. Daar zou best wel wat georganiseerd kunnen worden. Er is al een gemeenschap en er is ruimte’*.

Daarnaast signaleren mantelzorgprofessionals dat culturele verschillen van invloed zijn op de mate waarin men hulp vraagt. Zij geven aan dat in sommige culturen de norm dat kinderen voor hun ouders moeten zorgen zo sterk is dat men geen hulp wil ondanks de zware belasting.

*Het heeft allemaal te maken met hoe je zelf vindt dat zorg eruit moet zien, met je cultuur en eigen overtuigingen. Dat maakt het soms zo lastig om mantelzorgers te ondersteunen. Je kunt heel veel aanbieden, maar ze nemen het vaak niet aan.*

De gesproken mantelzorgprofessionals zijn zich hier erg van bewust en zijn ook op allerlei manieren bezig met het trachten te bereiken van deze groepen.

*We hebben veel aandacht besteed aan oudere mantelzorgers met een migratieachtergrond. Die kun je niet over één kam scheren. We zijn met verschillende groepen in gesprek gegaan. In gesprek komen is al een hele klus.*

*We zijn bijvoorbeeld bezig met de eerste generatie Indische Nederlanders. Er is een soort ongeschreven wet dat de zorg neerkomt op de tweede generatie van de familie. Kinderen zorgen voor hun ouders. Zij hebben vaak zware oorlogstrauma's en het is voor een Hollandse kaaskop niet te begrijpen wat dat doet, het is heel heftig wat een oorlogstrauma doet.*

## 3.2 Regelgeving

Een andere factor waar veel mantelzorgers moeite mee hebben bij het vragen van hulp is de complexiteit van de regelgeving hierover. Verschillende vormen van regelgeving kwamen hierbij naar voren.

Ten eerste spreken mantelzorgers van complexiteit van de regelgeving binnen de gemeente en de Wmo. Zoals eerder beschreven is er veel onduidelijkheid over de sociale kaart en wat de mogelijkheden zijn voor ondersteuning. Mantelzorgers, en met name ouders, worden gedwongen zelf expert te zijn op het zorglandschap voor hun kind: *‘Uiteindelijk weet je zelf veel meer dan het wijkteam en ga je het toch zelf weer uitzoeken’*.

Voor het aanvragen van ondersteuning moeten vele verschillende formulieren worden ingevuld en soms blijkt achteraf dat de aanvraag toch niet juist was: *‘Dan denk je dat je iets geregeld hebt, maar dan moet het toch weer via een ander potje. Het bleek toch uit twee potjes te moeten komen, via de gemeente en via het wijkteam. Het kost zo veel energie, tijd en stress en je ziet je kind achteruit gaan’*. Daarnaast speelt bij ouders van kinderen die veel en langdurig zorg nodig hebben, dat zij ondanks het permanente karakter van de beperking van hun kind, regelmatig te maken hebben met herindicatie. *‘Je hebt bij de gemeente al een traplift gekregen en andere hulpmiddelen en toch moet je kind elke 3 jaar weer gekeurd worden terwijl hij echt niet opeens gaat lopen. Heel frustrerend’*.

Ten tweede brengt ook de overstap van de Wmo naar Wlz moeilijkheden met zich mee. Deze overstap heeft namelijk soms tot gevolg dat zorgaanbieders die vanuit de Wmo wel ingezet kunnen worden niet meer mogelijk zijn. Daarnaast geeft men aan dat over de mogelijkheden voor zorg binnen de Wlz (nog) minder kennis is bij ondersteuners of zorgaanbieders en daarmee er meer bij de mantelzorger komt te liggen:

*De Wlz heb ik pas een jaar, de zorg die daaruit voorkomt is niet bekend bij de bureaus. Dus dan moet je het alsnog zelf uitzoeken.*

*Als mijn moeder opgenomen moet worden, dan mag ze niet meer naar dagbesteding en raakt ze haar vrienden kwijt. Dat is weer een ander potje, dat is zo jammer.*

*Nu krijgen we ondersteuning vanuit de Wlz-hulp, met een zwaardere indicatie. De ondersteuning van Welzin kon hierdoor niet meer blijven.*

Ten derde leidt de leeftijdsgrens van 18 jaar voor jeugdzorg bij ouders die mantelzorger zijn voor hun kind ook tot zorgen. Respijtzorg die ouders ontvangen valt bijvoorbeeld weg als kinderen 18 jaar oud worden: *‘Ik had respijtzorg, maar dat is maar tot 18 jaar’*. Ouders geven aan dat er vanuit de gemeente Amersfoort geen mogelijkheid is tot verlengde jeugdzorg:

*Je hebt verlengde jeugdzorg maar Amersfoort antwoordt: nee. En je hebt de energie niet om ervoor te strijden.*

*Bij ons speelt ook dat als ze 18 wordt, ze gekeurd moet worden voor de Wajong, terwijl ze al Wlz heeft. Dan moeten we weer de hele molen door.*

## 4 Netwerken

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe de netwerken van hulpbehoevenden eruit zien, de belasting van mantelzorgers en de positie van vrijwilligers binnen de netwerken.

### 4.1 Omschrijving netwerken

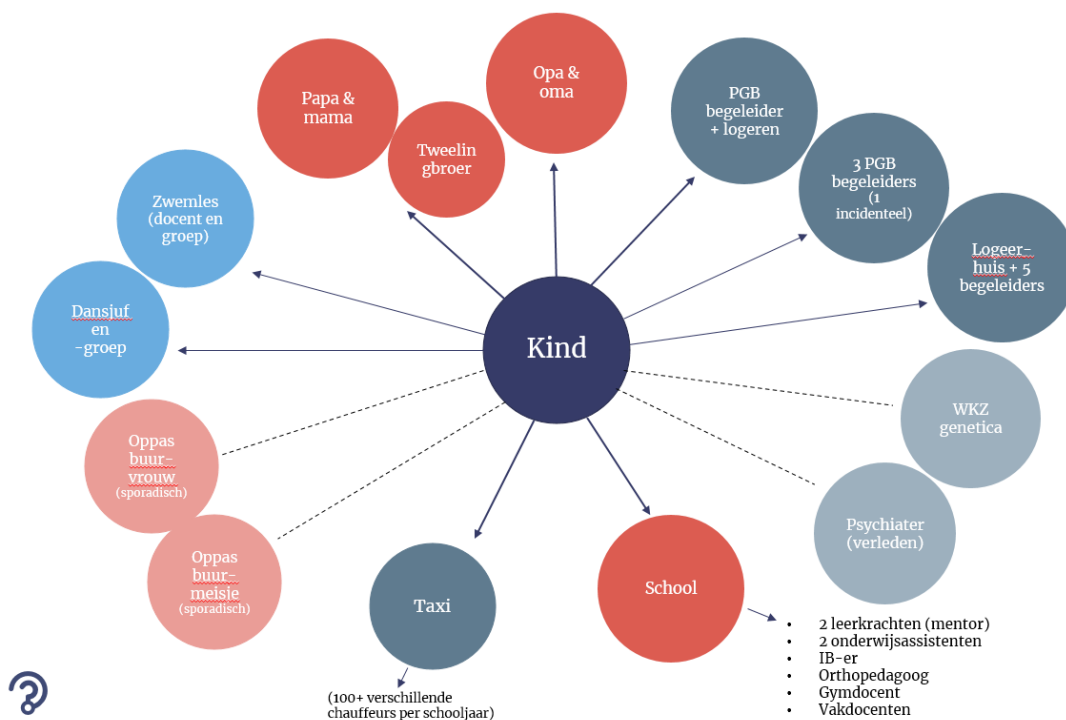
#### Grote verschillen in netwerken

Tijdens de focusgroepen vroegen we mantelzorgers het netwerk te tekenen wat om degene voor wie zij zorgen heen staat. Hier kwamen hele verschillend uitziende netwerken uit. Er zijn mantelzorgers bij wie de hulpbehoevende naast mantelzorg hulp ontvangt van een groot aantal vrijwilligers en professionele zorgaanbieders. Ook is er echter een groep inwoners waarbij alleen de mantelzorger zelf en eventueel nog een aantal andere familieleden de zorg op zich nemen. De verschillen in de netwerken worden grotendeels bepaald door de eerder omschreven factoren van het om hulp kunnen, willen en durven vragen voor uitbreiding van het netwerken en de mogelijkheden daartoe die wet- en regelgeving bieden.

#### Groot netwerk niet per definitie minder zwaar voor mantelzorger

Het netwerk in Figuur 4.1 is een voorbeeld van een mantelzorger met een zeer complex uitgebreid netwerk. Enkele ouders van kinderen met relatief zware beperkingen tekenden soortgelijke netwerken. Zij gaven echter aan dat de grootte van het netwerk niet altijd ervoor zorgt dat de last op hun schouders minder wordt. Het in stand houden en coördineren van een dergelijk en groot netwerk wordt namelijk gedaan door deze ouders en is een complexe en veeleisende taak. Een ouder omschrijft het als volgt: *'Ik vind dat mijn netwerk zichtbaar maakt hoeveel er nodig is en hoe kwetsbaar het is, we hebben alle poppetjes nodig'*.

**Figuur 4.1** Netwerk getekend door ouder die mantelzorger is van eigen kind



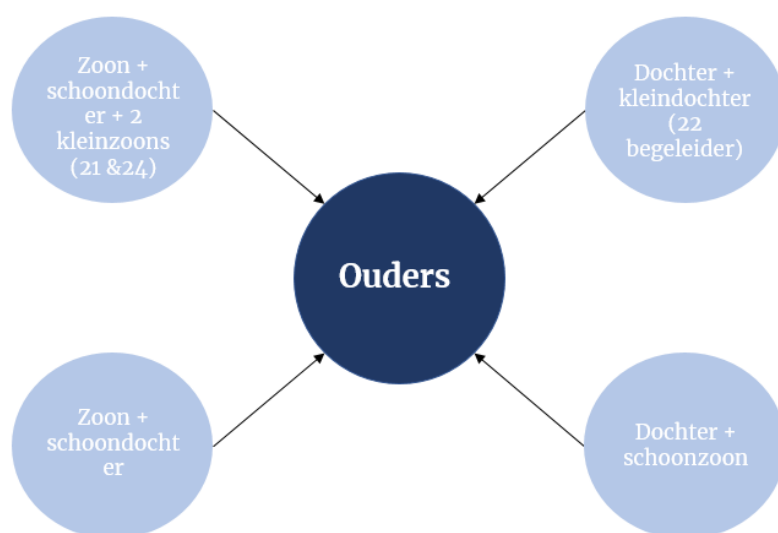
### Kleine netwerken

In figuur 4.2 is een voorbeeld te zien van een juist zeer klein netwerk. Deze mantelzorger neemt samen met zijn broers en zussen de volledige zorg voor hun ouders op zich. Andere mantelzorgers tekenden soortgelijke netwerken, waarin zij als enige zorgende een centrale positie hebben, naast eventuele specialistische medische zorg:

*Ik heb geen netwerk, ik doe het alleen.*

*Ik heb geen moeder geen vader, geen zus hier. Niemand. Mijn man heeft problemen met zijn voeten. Kan niet altijd mij helpen. En hij ziet niet alles wat ik doe. In Syrië had ik mijn werk, mijn familie, mijn land. Hier voel ik me echt alleen.*

**Figuur 4.2** Netwerk getekend door mantelzorger die zorgt voor ouders



### Met name als er geen ander netwerk is, staan vrijwilligers dichtbij

Ook vrijwilligers vroegen we het netwerk te tekenen van één van de personen waar zij ondersteuning bieden en daarbij ook aan te geven wat hun eigen positie is in dit netwerk. Hieruit komt naar voren dat vrijwilligers verschillende posities hebben. Een deel van de vrijwilligers geeft aan dat hun bijdrage periodiek is en dat zij geen essentiële functies vervullen, maar desondanks hun bijdrage niet minder waardevol is: *‘De vrijwilliger is echt periodiek, gaat elke week of elke twee weken op bezoek, doet geen medische zorg, niet de afwas of boodschappen. Hij is er om te luisteren, een potje te schaken of een puzzel te leggen’*. Toch kan ook deze op het eerste gezicht kleine rol een belangrijke schakel zijn: *‘Ik hoor van zijn zoon dat het toch wel van belang is dat ik kom. De gesprekken die hij met zijn familie heeft, dienen altijd een doel, bij mij hoeft het niet anders dan zijn eigen verhaal te zijn’*.



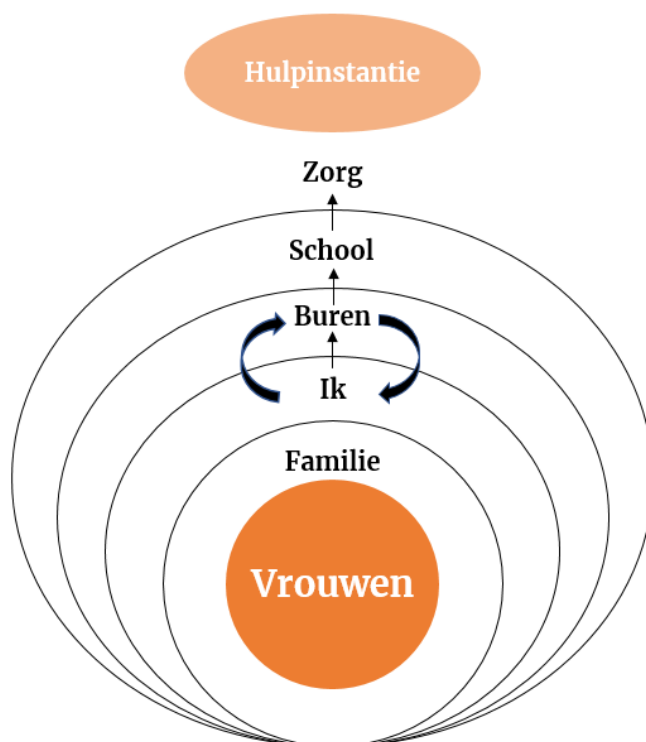
Andere vrijwilligers staan juist zeer dichtbij degene die zij helpen. Dit is vaker het geval als er geen netwerk is en/of wantrouwen richting professionele hulp bij de hulpbehoevende:

*De vrijwilligers staan het dichtstbij, dat is zijn enige netwerk. Wij zien hem drie tot vier keer per week.*

*Ik sta als vrijwilliger wel heel dichtbij. Ik moet veel geduld hebben en denk dat veel hulpverleners ook niet meer wilden komen.*

Vrijwilligers die relatief dichtbij staan, waar de hulpbehoevende meer vertrouwen in heeft, of die de hulpbehoevende makkelijker benaderbaar vindt dan professionele hulp, kunnen een belangrijke schakel zijn met andere hulp: *'Ik ben een soort verbinding. Als ik geen antwoord heb op de vraag van een ouder, ga ik bijvoorbeeld naar de juf op school of als het een zorg vraag is kan ik ook de huisarts bellen'*. Zie figuur 4.3 voor een voorbeeld van een dergelijk netwerk, waar de 'ik' de vrijwilliger representeert. Toch komt uit de gesprekken ook naar voren dat wanneer vrijwilligers minder verbonden zijn met de hulpbehoevende, hun inzet ook onzekerheid met zich meebrengt. *'Het lukt soms wel maar, als het dan wegvalt dan geeft dat zo veel stress. Je moet kiezen voor stabiliteit en daar heb je professionals voor nodig'*.

**Figuur 4.3** Netwerk getekend door een vrijwilliger



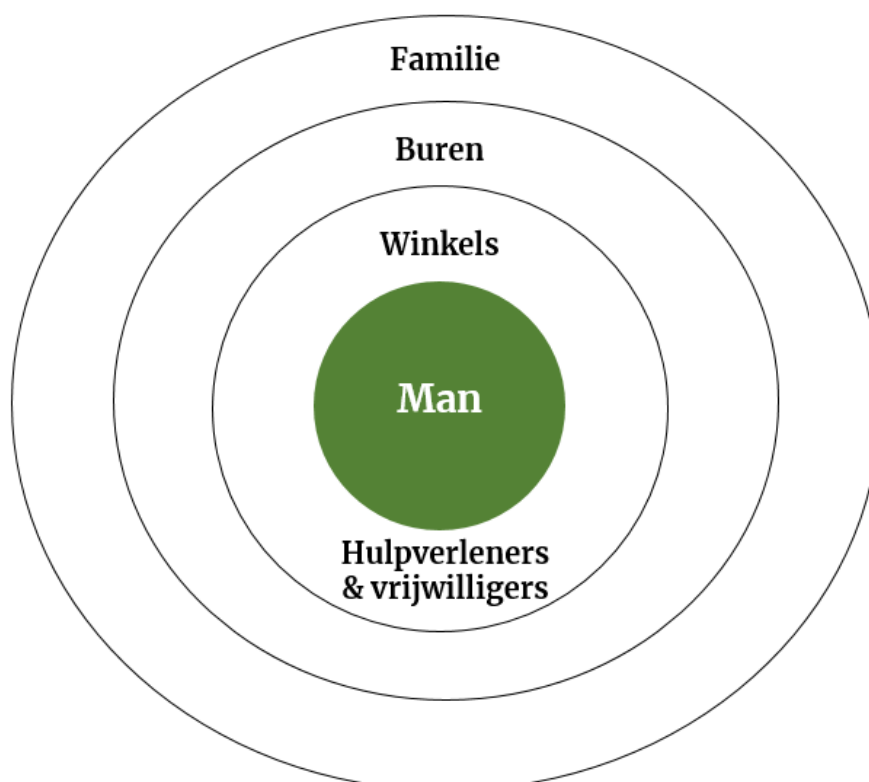
### Groep zonder netwerk

Er zijn ook inwoners die geen netwerk hebben. Dit is met name een groep waar de vrijwilligers en professionals voldoende zicht op hebben. Dit is namelijk een groep die bij hen aanklopt voor hulp: *‘De mensen die bij ons komen hebben over het algemeen weinig tot geen netwerk’*. Een deel van deze groep bestaat uit mensen die moeite hebben om aansluiting te vinden bij anderen en daardoor niemand hebben om op terug te vallen: *‘Er is zijn mensen die hun hele levensloop altijd al een beetje buiten de maatschappij hebben gestaan. Als je jong bent dan redt je dat nog wel, maar als je ouder wordt en gebreken hebt, lukt dat niet meer’*. Daarnaast zijn er ook ouderen die wegens het verlies van een partner en anderen geen netwerk meer hebben, dit is een groep die makkelijker te helpen is. Aan hen kan hulp geboden worden bij het opnieuw opbouwen van een netwerk, waar dat bij de eerder beschreven groep lastiger is:

*Als er geen netwerk is door verlies, maar het zit er wel in, dan kun je daar wat mee. Bij mensen die hun hele leven al een beetje een kluizenaar waren, kun je vaak geen grote stappen meer maken.*

*Ik kom ook wel regelmatig overbelasting tegen. Dan kan je van alles proberen, maar dan is er ook professionele hulp nodig. Dan is er wel een netwerk maar soms is het gewoon te zwaar. En ook een schrijnende doelgroep is ouderen die best een netwerk hebben gehad, maar door verlies en door lichamelijke en geestelijke problemen daar uit zijn geraakt. Dat is heel eenzaam.*

**Figuur 4.4** Netwerk getekend door een vrijwilliger



Daarnaast zien vrijwilligers ook situaties waarin er alleen een mantelzorger is, aangevuld met – meestal incidentele – professionele hulp. Dat is voor de mantelzorger zwaar en betekent ook voor degene die de hulp ontvangt dat het netwerk en de sociale contacten zeer beperkt zijn: *‘Soms is er een mantelzorger die al heel veel doet en zijn er weinig tot geen vrienden. Er is dan wel professionele hulp die langskomt, maar die kunnen niet bieden wat wij als vrijwilligers kunnen’.*

## 4.2 Oordeel over netwerken

### Mantelzorger zijn om verschillende redenen zwaar

Zoals hierboven omschreven hangt de grootte van een netwerk niet direct samen met de zwaarte van de zorg voor de mantelzorger. Er zijn namelijk vele verschillende, veelal complexe zaken waar een mantelzorger mee te maken krijgt. Het begint er mee dat men er niet voor kiest om mantelzorger te worden: *‘Het overkomt je. Niemand wil dit. Of je nou getrouwd bent, een dochter of een zoon bent of hebt, je moet er mee dealen’.* Mantelzorgers belanden in een omgeving waar zij in eerste instantie vaak niets vanaf weten: *‘Mantelzorger is een prachtig mooi begrip, maar we blijven amateurs, voor sommige dingen heb je professionals nodig’.*

Alle gesproken mantelzorgers hebben de zorg dan ook op een zeker moment (te) zwaar gevonden en/of zaten ten tijde van het onderzoek in een periode waarin er te veel van hen gevraagd werd als mantelzorger: *‘Het is het gevoel van alle ballen hoog moeten houden, nooit mogen landen. Als je denkt ‘nu gaat het even goed’, gebeurt er opeens weer iets’.* En uiteindelijk is de mantelzorger uiteindelijk vaak degene die de gevolgen van het wegvallen van iemand anders uit het netwerk het zwaarst merkt: *‘We proberen een netwerk om mijn vader heen op te bouwen, maar dat kan instorten. Dan komt er desondanks veel op ons te liggen’.* Met name bij de ouders die mantelzorger zijn voor hun kind, zagen we dat dit gevoel van verantwoordelijkheid heel ver gaat: *‘Ik kan niet instorten in het gezin, ik ben wel meerdere keren op werk uitgevallen en niet weggegaan met vriendinnen of niet gaan sporten. Maar al ben je nog zo beroerd, in het gezin strompel je maar door, ten koste van jezelf’.* Vanuit de uitgevoerde Stadspeiling<sup>4</sup> in 2021 is te zien dat de ervaren belasting van mantelzorg in heel Amersfoort voorkomt: een substantieel deel (20%) voelt zich (zeer) zwaar belast of overbelast.

*Ik ben ook uitgevallen en volgens mij gebeurt dat ons allemaal. Dus dat zegt al genoeg.*

*Het is je eigen kind, dus er is geen grens. Er wordt heel veel van je gevraagd.*

Daarnaast is niet alleen verlenen van de fysieke zorg en organiseren daarvan zwaar, ook emotioneel gezien is mantelzorgen zwaar.

*Het is niet alleen zorg, ik ben ook bezorgd.*

*Het doet ook zo veel pijn, bijvoorbeeld dat je kind geen vrienden heeft.*

---

<sup>4</sup>Mantelzorg en vrijwilligerswerk, Onderzoek en Statistiek gemeente Amersfoort (2021).

*Het is een probleem waar nooit een oplossing voor komt, dat maakt dat hij altijd afhankelijk blijft van mij en anderen. Dat vind ik het uitzichtloze van de hele situatie.*

Toch is het mantelzorgen niet op elk moment en in elke situatie even zwaar. Een aantal gesproken mantelzorgers lukt het om, soms met hulp of door middel van respijtzorg, momenten voor zichzelf te creëren:

*Ik zorg dat ik ook aan mijn eigen dingen toekom. Bijvoorbeeld wandelen en in de tuin werken doe ik alleen, zodat ik daarna meer tijd heb voor mijn vrouw.*

*Ik heb gelukkig wel een leven ernaast [mantelzorg]. Ik heb mijn kennissen en sportclubjes, dat zijn lichtpuntjes.*

Het is voor mantelzorgers een apart gevoel als er een moment komt, na jaren van veel zorgen, waarop het netwerk stabiel is en alle functies vervuld worden: *‘Sinds mijn kind naar goede plekken gaat, kan ik zelf iets meer achterover gaan leunen. Dat was een hele rare gewaarwording voor mij, dat ik opeens niks meer hoefde te regelen’.*

### **Vrijwilligers belasting**

Een veelbesproken punt onder vrijwilligers is de afbakening van hun taken. Door goed aan te geven waar de grenzen liggen van hun inzet, de rol en ook de positie in het netwerk van de hulpbehoevende houden zij grip hierop. *‘Ik heb het gecategoriseerd als burenhulp op afstand. Dat geeft voor mij de grens aan. Ik ben daar geen professional, ik ben de buur op afstand’.* In de praktijk blijkt dit soms lastig. Vooral als zij zaken signaleren, zoals in de zorg rondom de hulpbehoevende, die in hun ogen anders moet. Hier is een duidelijke rol weggelegd voor de coördinatoren, wordt aangegeven. Vanwege de toenemende vrijwilligerstekorten merken zij dat deze begeleiding onder druk komt te staan.

*De vrijwilligerscoördinatoren hebben gewoon beperkt tijd. Dan is het wel lastig om vrijwilligers de ondersteuning te bieden die nodig is. Deze mensen zijn zelf ook vrijwilliger en dan is het lastig om zelf ondersteuning te bieden.*

*Mijn kookmaatje heeft in januari een herseninfarct gehad, hij is herstellende. Kan moeilijker praten, verwarder, minder geconcentreerd. Ik vind dat de leiding daar te weinig aandacht aan besteed. Ik maak me zorgen maar ik ben geen casemanager. Heb niets over hem te vertellen. Dan kom je grenzen tegen. Wanneer ga je daarmee bemoeien?*

*Als je gaten gaat vullen dan loop je op een gegeven moment in je eigen valkuil. Het is een belangrijke taak van de coördinator om daar waakzaam voor te zijn.*

## 5 Toekomst

In dit hoofdstuk gaan we in op de toekomstverwachting rondom informele zorg. Welke uitdagingen liggen er, maar ook welke kansen en oplossingsrichtingen zijn er om de toenemende druk op mantelzorg en vrijwilligerswerk op te vangen in Amersfoort?

### 5.1 Zorgen

#### Zorgen over toekomstige situatie

In alle gesprekken komt naar voren dat er zorgen zijn over de toekomst, voor de maatschappij, maar ook voor de deelnemers persoonlijk. Iedereen wordt ouder, de vergrijzing zorgt voor een toenemende zorgvraag, niet alleen in Amersfoort. Dit is een ontwikkeling die door zowel de professionals als de mantelzorgers en vrijwilligers wordt gesignaleerd als een uitdaging voor de toekomst. Er zal een groter beroep moeten worden gedaan op vrijwilligers en mantelzorgers, terwijl de druk op deze groep nu al enorm hoog is. Vrijwilligers(organisaties) uiten hun zorgen over het aantrekken van vrijwilligers. De huidige mogelijkheden zijn soms al beperkt, waardoor wervingsactiviteiten moeilijk zijn om te organiseren. Met name over het bereiken en betrekken van jongere inwoners bij vrijwilligerswerk; het kost steeds meer moeite om deze groep gemobiliseerd te krijgen voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

*Bij ons zijn het ook veel ouderen die het werk doen. Ik mis wat jongere mensen. We moeten ook aan de slag voor jongere mensen.*

*Wij mogen geen geld aanvragen voor publiciteit. Hoe gaan wij mensen werven?*

*Veel mensen willen zich niet meer binden. Ik snap ook als je stopt met werken dat je niet vaste dingen wilt. Maar ik heb wel het idee dat mensen egoïstischer aan het worden zijn en niet snel anderen willen helpen.*

Bij de gesproken mantelzorgers zijn er zorgen over de potentiële groep in hun omgeving die ouder wordt en waar een mogelijke zorgvraag kan ontstaan in de toekomst. De groep die mantelzorg verricht voor hun kind verwacht dat op enige termijn ook hun eigen ouders ondersteuning nodig hebben. *‘Ik denk ook aan mijn ouders die oud worden. Je wordt dubbel mantelzorger door de vergrijzing. Zij krijgen ook geen hulp’*. Zij vragen zich af hoe ze dit moeten organiseren. Hoe zij invulling kunnen geven als er steeds meer wordt gevraagd van hen als mantelzorger, terwijl andere aspecten als zorgcapaciteit en woonruimte ook knellen. Ook over de huidige mantelzorgsituatie zijn er zorgen, waar men echter liever nog niet aan wil denken.

*Ik vind het wel zorgelijk. Zeker met gebrek aan woonmogelijkheden. En passende dingen. Als er meer van mantelzorgers gevraagd wordt dan moet er ook een mogelijkheid zijn dat je dichterbij elkaar kan wonen. In mijn tuin heb ik geen mogelijkheid om mijn moeder te laten wonen.*

*Ik gedraag me als struisvogel, kop in het zand. Als ik erover nadenk dat mijn dochter daar geen plek gaat krijgen wil ik niet over nadenken.*

## 5.2 Kansen en mogelijkheden

### Toegankelijke en vindbare ondersteuning

Met deze (toekomstige) zorgen in het achterhoofd, vroegen we de deelnemers wat nodig is om de steeds grotere groep hulpbehoevenden te kunnen (blijven) ondersteunen in Amersfoort. Een veelgenoemde oplossingsrichting is de ondersteuning voor mantelzorgers. Zoals naar voren kwam in hoofdstuk 2 is er een breed palet aan ondersteuningsmogelijkheden in de gemeente, maar is de bekendheid met het aanbod en de vindbaarheid onvoldoende aanwezig. De doorontwikkeling van de sociale kaart kan hier uitkomst bieden, waarbij de verspreiding breed wordt ingestoken en voor iedereen op deze manier toegankelijk maakt. Er wordt gesproken over een centraal loket waar iedere hulpvraag gesteld kan worden, maar waar ook alle kennis in huis is om mensen door te verwijzen naar de juiste plek. Sommigen noemen de kerk of moskee waar informatievoorziening kan plaatsvinden, aangezien zij een groot bereik hebben.

*Informatievoorziening is van groot belang. En niet alleen op internet. Het gaat vaak om ouderen. Het sufferdje, Dagblad van Amersfoort bijv. is hier geschikt voor.*

*Of contactpersonen in de moskee, dat zij het weten. Kortere lijnen met de doelgroep op deze manier.*

*Een soort van zorgloket bij de gemeente. Een loket waar mensen kunnen aankloppen met al je vragen, die je kunnen doorverwijzen naar de juiste plek.*

### Mantelzorgondersteuning vroeg in het proces

Een ander aspect is het moment van ondersteuning voor mantelzorgers. Mantelzorgers en mantelzorg professionals geven aan dat ondersteuning vanaf het begin van groot belang is. Juist als het gaat om het vinden van de weg in het zorglandschap, maar ook ondersteuning in een veranderde thuissituatie is wat veel mantelzorgers hebben gemist. Ontlasting kan dan ook gaan over ondersteuning op andere gebieden zoals in je huishouden en meer preventief ondersteuning bieden aan mantelzorgers die het nodig hebben om overbelasting tegen te gaan.

*Waar je dan echt hulp nodig hebt, is als dat stukje huishouden wordt weggenomen, maar daar heb je geen recht op. Als gemeente kun je heel veel voor zijn. Stukje relatie begeleiding preventief inzetten. Je kunt zo veel voorkomen. Iedereen valt om. Iemand waar je op terug kan vallen zou fijn zijn. Die je verhaal kent.*

### Langetermijnvisie

Een minder starre opstelling, denken in mogelijkheden en soms meer flexibiliteit in de regels kan helpen om meer maatwerk te leveren, zodat de regeldruk minder wordt. Dit maakt het voor een mantelzorger makkelijker en meer behapbaar om de zorg te leveren die zijn of haar hulpvrager nodig heeft. In de gesprekken komt naar voren dat een langetermijnvisie ontbreekt binnen de gemeente. Er zijn zorgen over komende aanbestedingstrajecten in Amersfoort die grote gevolgen kunnen hebben op het zorglandschap; kleinere aanbieders kunnen wegvallen, wat grote impact kan hebben op de continuïteit van de zorg.

*Amersfoort gaat het nu groots aanpakken. Kleine zorgaanbieders vallen weg. Juist die kleintjes die zo persoonlijk zijn.*



*Wat ook zou helpen is dat de gemeente een duidelijke visie heeft. Hoe willen wij als samenleving zijn? Dat je niet om de 5 jaar beleid weer aanpast en sociale infrastructuur om zeep helpt en dan een andere partij vraagt om het weer op te bouwen. Heb het idee dat dat wel is ingedaald, maar mis wel een visie.*

*Ik snap wel dat je niet meteen Wlz geeft als kind 4 jaar is. Maar gewoon af en toe de regels laten varen, minder tijdelijke indicaties.*

*Met een nieuw stadbestuur moeten we elk half jaar komen pitchen. Maar soms is het niet in geld uit te drukken. Een verbinding kan voor het hele leven zijn. Dat je altijd moet bewijzen wat het heeft opgeleverd is soms frustrerend.*

### **Integratie mantelzorg en vrijwilligerswerk in maatschappij**

Vanuit maatschappelijk oogpunt liggen er kansen om mantelzorg en vrijwilligerswerk meer te integreren in het dagelijks leven door mensen meer bewust te maken van de rol en het belang ervan. Als er meer aandacht voor komt en bijvoorbeeld kinderen in een vroeg stadium leren wat mantelzorg en vrijwilligerswerk betekent, wat het inhoudt en hoe belangrijk het is, kan dit ten goede komen aan het bewustzijn. ‘Het is belangrijk dat er op scholen meer aandacht is voor burgerschap’. Ook wordt aangegeven dat vooral het vrijwilligerswerk beter aangepast kan worden aan de huidige tijd door in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen, zodat vrijwilligerswerk aantrekkelijker wordt. ‘Je moet je ook bewust zijn dat jongeren flexibeler willen zijn. Flexibeler in tijd en die willen ook niet meteen jaren vastzitten. Als het ons als maatschappij lukt om het aantrekkelijk voor ze te maken en aan ze zelf te vragen wat ze willen dan kunnen we meer jongeren bereiken’. Een ander aspect dat een positieve invloed kan hebben, is een vergoeding voor vrijwilligerswerk; een blijk van waardering die belangrijk is om vrijwilligers aangehaakt te houden.

*Iedereen krijgt ooit een keer met mantelzorg te maken.*

*We hadden veel vrijwilligers die allemaal een kleine vergoeding kregen. Opeens was die vergoeding gestopt en al die mensen zijn verdwenen. Die waardering is zo belangrijk, kleine vergoeding.*

### **Verbinding zoeken, delen van ervaringen**

Een ander veelgenoemd advies is kennisdeling en het leren van andere organisaties en vrijwilligers in het bijzonder. Vrijwilligers zelf geven ook aan dat het fijn is als ze gehoord worden, dat er iemand vanuit de gemeente langskomt om met hen in gesprek te gaan en op deze manier aandacht geeft aan het werk dat zij doen.

*Kijk als gemeente meer wat er goed gaat bij vrijwilligers en leer daarvan.*

*Dat zou een organisatie eigenlijk moeten professionaliseren. Waarom lukt het bij sommigen wel en bij anderen niet. Waarom help je vrijwilligers niet om ervaringen uit te wisselen. Hoe doe jij het? Waarom lukt het jou en mij niet?*





*Ik heb een keer met een ambtenaar een gesprek gehad. Alleen al door dat gesprek merken we dat ambtenaren vaker naar de wijk komen. Twee weken geleden kwamen ze vanuit de gemeente naar onze wijk voor een gesprek met moeders en kinderen. In de wijk wordt heel veel geluisterd naar ons.*

Door het delen van ervaringen, het delen van verhalen uit de praktijk en de *good practices* kan veel nuttige informatie worden opgehaald is de ervaring. Mantelzorgers, professionals en vrijwilligers in Amersfoort kunnen elkaar meer helpen dan men denkt en wat er in de praktijk gebeurt. Op die manier kunnen de netwerken van hulpbehoevende inwoners van Amersfoort worden verstevigd en bestendigd.



# Bijlagen



## **A    Bijlage: Rapport gemeente Amersfoort – inwoners zonder netwerk**



# Kwalitatief onderzoek mantelzorg en vrijwilligerswerk: deelvraag inwoners zonder netwerk

## Aanleiding en onderzoeksopzet

### Aanleiding

Met de decentralisaties per 2015 in het sociaal domein kregen gemeenten er veel nieuwe taken bij. Met alle veranderingen heeft de gemeente meer de regie gekregen in het sociaal domein. Op 23 maart 2021 is het beleidskader inclusieve stad vastgesteld. De effecten van het beleidskader volgt de gemeente met de monitor inclusieve stad, om op basis hiervan bij te kunnen sturen.

Een belangrijk uitgangspunt van de monitor is tellen en vertellen. Het vertellen wordt onder andere ingevuld door een tweejaarlijks kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van cliënten/inwoners. Tijdens de actualiteitenraad van 10 januari 2023 bespraken raadsleden mogelijke onderwerpen voor kwalitatieve onderzoek. Uiteindelijk kozen raadsleden voor: de verhoogde druk op netwerken, mantelzorgers en vrijwilligers.

Dit kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door I&O Research. Onderzoek en Statistiek (O&S) beantwoordt in dit rapport één deelvraag via literatuurstudie. Het kwalitatieve onderzoek is onderdeel van de volgende monitor inclusieve stad, die eind 2023 verschijnt.

### Onderzoeksopzet

Het doel van het kwalitatieve onderzoek is leren van de ervaringen van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals met de inzet van het eigen netwerk voor informele hulp.

De hoofdvraag is: welke succes- en verbeterpunten kunnen we halen uit de ervaringen van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals wat betreft de inzet van het eigen netwerk voor informele hulp, voor nu en in de toekomst?

De bijbehorende deelvragen zijn:

- Hoeveel en welke mensen hebben geen netwerk?
- Aan professionals: is er voldoende aanbod aan mantelzorgers en vrijwilligers? En zo niet: welke mensen ontvangen onvoldoende informele hulp van mantelzorgers of vrijwilligers?

- Wat vinden mantelzorgers, vrijwilligers en professionals van hoeveel er wordt gevraagd van het netwerk (van de inwoner die ondersteuning nodig heeft)? (bv. teveel of acceptabel) Zien ze daarin knelpunten of kansen voor nu of in de toekomst? Hebben ze het gevoel dat de druk op mantelzorgers en vrijwilligers toeneemt of zal toenemen, er meer van hen wordt gevraagd?
- Hoe ervaren mantelzorgers, vrijwilligers en professionals de onderlinge samenwerking?
- In hoeverre ontvangen mantelzorgers en vrijwilligers ondersteuning? (bv. mantelzorgcompliment, respijtzorg) Voelen mantelzorgers en vrijwilligers zich voldoende gewaardeerd en ontlast?
- Wat heeft volgens mantelzorgers, vrijwilligers en professionals de steeds groter wordende groep ouderen in de toekomst nodig qua zorg en ondersteuning?

De onderzoeksvragen worden beantwoord in een kwalitatief onderzoek (groepsgesprekken) uitgevoerd door I&O Research. De deelvraag hoeveel en welke mensen geen netwerk hebben, kunnen we niet beantwoorden op basis van kwalitatief onderzoek. Deze vraag beantwoorden we in dit rapport via literatuurstudie van (landelijk) beschikbaar (kwantitatief) onderzoek. Aanvullend is in het kwalitatieve onderzoek aan professionals gevraagd welke Amersfoorters volgens hen vooral geen netwerk hebben.

## Resultaten

Uit de literatuurstudie blijkt dat de beschikbare onderzoeken niet zozeer kijken naar hoeveel mensen geen netwerk *hebben*, maar vooral naar of mensen een *beroep kunnen doen* op hun netwerk of steun ontvangen.

### Minder mensen verwachten hulp te krijgen van het eigen netwerk

Het Sociaal Cultureel Planbureau<sup>1</sup> onderzocht in 2017 (en sindsdien niet meer) of mensen zeven activiteiten<sup>2</sup> zelf kunnen doen of daar hulp bij nodig hebben van het eigen netwerk of een professional. Daaruit blijkt dat mensen in de Wmo een lage redzaamheid en beperkt hulpnetwerk hebben, want redzaamheid hangt vooral samen met leeftijd, gevolgd door kwetsbaarheid. Tegelijkertijd zegt een ruime meerderheid - ook van mensen in de Wmo - dat het uiteindelijk lukt om, al dan niet met hulp, de activiteiten te doen.

Daarnaast onderzocht het SCP of mensen die *nu geen hulp* krijgen (voor één of meerdere activiteiten) verwachten dat ze die in de toekomst wel zullen krijgen als dat nodig is. In 2017 verwachtten minder mensen dan in 2015 dat ze in de toekomst bij (het ernstiger worden van) problemen een beroep kunnen doen op hun eigen netwerk. “Dat is relevant, omdat mensen die inschatten geen beroep te kunnen doen op hun netwerk potentieel aanspraak gaan maken op een voorziening in het sociaal domein.” Mocht hulp nodig zijn op terreinen waar nu nog geen hulp ontvangen wordt, dan verwacht ruim een derde een beroep op het eigen netwerk te kunnen doen - voor alle zeven activiteiten die het SCP onderscheidt. (In 2015 verwachtte nog ongeveer 40% dat.) Nog eens ruim een derde denkt dat het netwerk kan worden ingeschakeld voor het merendeel van de activiteiten (vijf of zes). En ten slotte denkt iets minder dan een derde dat voor ten minste drie activiteiten het netwerk niet kan worden ingeschakeld voor hulp (dat was 20% in 2015). In 2017 verwachten dus minder mensen hulp te krijgen van het eigen netwerk dan in 2015.

Daarbij waren in 2017 grote verschillen tussen gebruikers van de Wmo, Participatiewet, jeugdzorg, multigebruik en ‘niet-gebruikers’ (geen voorziening uit de drie decentralisatiewetten). “Van de mensen met een kind in de jeugdzorg of niet-gebruikers denkt meer dan de helft dat bij alle activiteiten een beroep kan worden gedaan op het netwerk als dat nodig is. Bij de andere groepen is dat beduidend minder: bij mensen in de Participatiewet of multigebruikhuishoudens is dat ongeveer een derde en bij de Wmo’ers slechts iets meer dan 10%.” Dit zet volgens het SCP “vraagtekens bij de beleidsaanneمة dat een groter beroep op het eigen netwerk mogelijk is: dat is zeker niet altijd en voor iedereen het geval.” Ook recenter onderzoek toont dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen groepen in de mate waarin een sociaal netwerk steun of hulp kan bieden.<sup>3</sup>

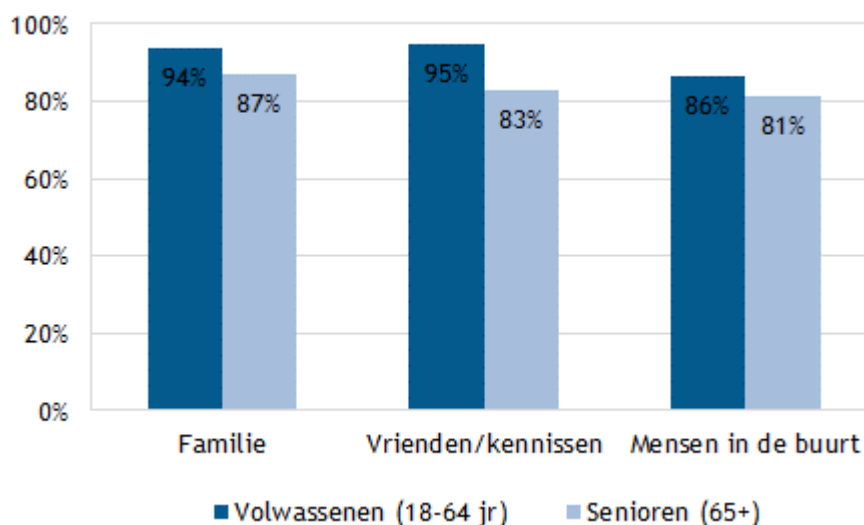
### Netwerken van specifieke groepen

Naast dit overkoepelende beeld kijken sommige landelijke onderzoeken naar specifieke groepen. Zo wist in 2015 een kwart van de mensen met een chronische ziekte of beperking niet bij wie zij in hun sociale netwerk terecht konden voor zorg en ondersteuning, en één op de vijf gaf aan zich bezwaard te voelen om hulp te vragen. Ook gaf 15% aan dat de mensen in hun sociale netwerk zelf al te zwaar belast zijn om die zorg of ondersteuning te bieden.<sup>4</sup> En ander onderzoek uit 2019 toont dat bij 5% van de huishoudens die met dementie kampen geen enkele hulp aanwezig is (van professionals, mantelzorgers of vrijwilligers). Maar bij veruit de meeste van die huishoudens is dus wel sprake van ondersteuning en hulp.<sup>5</sup> En in Amersfoorts onderzoek uit 2022 had zo’n driekwart van de Amersfoorters met bijstand iemand die hen kon helpen bij problemen met administratie, opvoeding of huishouding, bijvoorbeeld familie, vrienden, een instantie of vrijwilliger. Een kwart zei dus niemand te hebben die kan helpen.<sup>6</sup>

### Meerderheid Amersfoorters kan terugvallen op netwerk

We weten niet hoeveel Amersfoorters geen netwerk *hebben*. In 2016 (en sindsdien niet meer) onderzocht de GGD wel hoeveel Amersfoorters voor zorg of hulp kunnen terugvallen op hun netwerk.<sup>7</sup> Destijds kon de meerderheid van de Amersfoorters hiervoor terugvallen

**Figuur 1: Percentage Amersfoorters dat voor zorg of hulp kan terugvallen op eigen netwerk, 2016**



Bron: GGD Gezondheidsmonitor, 2016

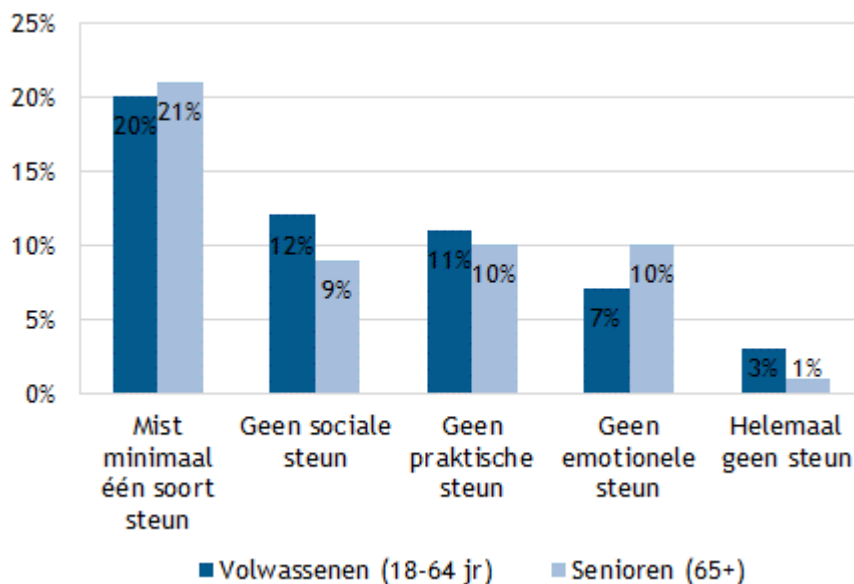
op familie, vrienden/kennissen of mensen in de buurt (zie figuur 1). Volwassenen (19-64 jaar) konden dit vaker dan senioren (65+ jaar). Amersfoorters die niet op iemand konden terugvallen, noemen het vaakst als redenen dat: ze niemand tot last willen zijn, niet afhankelijk willen zijn van anderen, of het vervelend vinden om te vragen. Een kleine groep zegt geen vreemden in huis te willen. Tot slot zegt 5,8% van de volwassenen en 6,5% van de senioren (die niet op iemand konden terugvallen) dat ze niet weten bij wie ze terecht kunnen. Dit zijn Amersfoorters die mogelijk geen netwerk hebben. Omdat dit niet meer is onderzocht, weten we niet of dit sinds 2016 is veranderd.

### Eén op vijf Amersfoorters mist minimaal één soort steun

We hebben wel recentere cijfers over of Amersfoorters steun ontvangen. In 2022 heeft ongeveer één op de tien Amersfoorters geen mensen om zich heen die willen helpen of karweitjes willen doen (praktische steun, zie figuur 2).<sup>8</sup> Daarnaast gaat bijna 12% van de volwassenen en 9% van de senioren niet voor de gezelligheid bij familie, vrienden, kennissen of burens langs of komen niet bij hem/haar thuis langs (sociale steun). En verder heeft 7% van de volwassenen en 10% van de senioren niemand om mee te praten over persoonlijke problemen (emotionele steun).

In totaal mist één op de vijf Amersfoorters minimaal één soort steun (sociaal, praktisch en/of emotioneel, zie figuur 2). Bijna 3% van de Amersfoortse volwassenen en ruim 1% van de senioren ontvangt zelfs helemaal geen sociale, praktische én emotionele steun. Dit wil niet zeggen dat deze mensen geen netwerk *hebben*. Wel is het de vraag of deze mensen een beroep op hun netwerk zouden kunnen doen.

Figuur 2: Percentage Amersfoorters dat steun mist, 2022



Bron: GGD Gezondheidsmonitor, 2022



## Noten

---

<sup>1</sup> Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2018). *Overall rapportage sociaal domein 2017: wisselend bewolkt*. Den Haag: SCP. Citaten in deze alinea p. 10-11, p. 75 en p. 21.

<sup>2</sup> De zeven activiteiten die het SCP onderscheidt zijn: het huishouden doen, zich verplaatsen, financiële zaken afhandelen, problemen in het gezin oplossen, aan vrijetijdsactiviteiten deelnemen, met de computer werken en sociale contacten onderhouden.

<sup>3</sup> Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2023). *Eigentijdse ongelijkheid: de postindustriële klassenstructuur op basis van vier typen kapitaal*. Den Haag: SCP.

<sup>4</sup> Nivel (2015). *Trends in het gebruik van informele zorg en professionele zorg thuis: gebruik van informele zorg neemt toe*. Utrecht: Nivel.

<sup>5</sup> Verwey-Jonker Instituut (2019). *Informele hulp bij dementie thuis: wat burens, bezoekers, mantelzorgers en vrijwilligers doen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

<sup>6</sup> BMC (2023). *Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2022: Gemeente Amersfoort*. Amersfoort: BMC.

<sup>7</sup> De cijfers in deze alinea komen uit: GGD regio Utrecht (2017). *Gezondheidsmonitor volwassenen en senioren 2016*.

<sup>8</sup> De cijfers in deze alinea komen uit: GGD regio Utrecht (2023). *Gezondheidsmonitor volwassenen en senioren 2022*.

## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)