



Samenspel informele en  
formele zorg bij <naam  
organisatie>

Tevredenheidsonderzoek met behulp  
van de Samenspelscan

vilans

Samenspel informele en  
formele zorg bij <naam  
organisatie>

Tevredenheidsonderzoek met behulp  
van de Samenspelscan

<Namen adviseur & onderzoeker>  
Postbus 8228, 3503 RE Utrecht  
Telefoon: 06 12345678, e-mail: voorbeeld@vilans.nl  
Website: [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

Utrecht, <datum>

# Inhoud

Samenvatting .....	3
1. Inleiding .....	4
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Onze visie .....	4
1.2.1 Het samenspel: SOFA-model .....	4
1.2.2 Tevredenheid: Ervaringen en Belang .....	4
1.3 Vraagstelling .....	5
1.4 Leeswijzer .....	5
2. Aanpak .....	6
2.1 Werkwijze .....	6
2.2 Instrument: Samenspelscan (Mantelzorg) .....	6
2.3 Onderzoeksgroep .....	8
2.4 Data analyse .....	8
3. Resultaten .....	9
3.1 Mantelzorgers .....	9
3.2 Beroepskrachten .....	11
3.3 Vergelijking Mantelzorgers en Beroepskrachten .....	13
3.4 Rapportcijfers .....	15
4. Conclusie en aanbevelingen .....	16
4.1 Mantelzorgers .....	16
4.2 Beroepskrachten .....	17
4.3 Vergelijking mantelzorgers en beroepskrachten .....	18
4.4 Aanbevelingen .....	20
Bijlage 1 - Antwoorden open vragen .....	21

## Samenvatting

CONCEPT

# 1. Introductie

## 1.1 Aanleiding

Hier staat een korte beschrijving van het “waarom” van de organisatie om de Samenspelscan uit te laten voeren in hun organisatie.

## 1.2 Onze visie

### 1.2.1 Het samenspel: SOFA-model

Mantelzorgers zijn onmisbaar in de zorg voor ouderen, en hun rol in de ondersteuning van ouderen wordt steeds groter. In het verleden werd de zorg voor ouderen volledig overgedragen aan zorgorganisaties. Daarna werd de waardevolle bijdrage van mantelzorgers aan de zorg erkend, en betrokken zorgorganisaties steeds vaker mantelzorgers bij het leven en de zorg van cliënten. In de huidige ontwikkelingen verschuift deze verhouding nog verder, naar een situatie waarin mantelzorgers zorgorganisaties betrekken bij het leven van de cliënt.

In deze veranderende verhoudingen is het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten ook in ontwikkeling. Om een goed samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten te realiseren helpt het om verschillende rollen van de mantelzorger te onderscheiden: die van collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, kan van tijd tot tijd verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen:

#### ***Samenwerken (Rol van Collega)***

Eén van de rollen van een mantelzorger is de rol van samenwerkingspartner. In deze rol is de mantelzorger actief als zaakwaarnemer, tolk en verzorger van de cliënt. Communiceren met de mantelzorger draait hierbij om één centrale vraag: “Wat kunnen we samen doen om tot een zo goed mogelijk herstel van het hersenletsel te komen?”

#### ***Ondersteunen (Rol van Cliënt)***

De mantelzorger kan zich ook voordoen in de gedaante van een ‘schaduwcliënt’. Communiceren met de mantelzorger bestaat in deze rol veelal uit het oppikken van signalen. Signalen als overbelasting geven de professionele zorgverlener aan dat er ondersteuning gewenst is.

#### ***Faciliteren (Rol van Naaste)***

Communiceren met de mantelzorger betekent ook dat er voorwaarden worden gesteld om de persoonlijke relatie van de cliënt en diens familie zoveel mogelijk intact te houden. Dit wordt uitgelegd onder het woord faciliteren.

#### ***Afstemmen (Rol van Expert)***

Afstemmen vormt het vierde en laatste werkwoord van SOFA. Waar voortdurende communicatie over behoeften, zorgen en successen van cliënt en mantelzorger onder de aandacht komt.

### 1.2.2 Tevredenheid: Ervaringen en Belang

Om tevredenheid te onderzoeken, en te achterhalen waar uw organisatie het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten nog kan verbeteren, is een enkelvoudige vraag over tevredenheid niet voldoende. Het antwoord hierop vertelt of een mantelzorger tevreden is,

maar niet waarom. Mogelijk presteert uw organisatie inderdaad heel goed op dit onderwerp. Maar een andere mogelijkheid is dat u nog niet goed presteert, maar deze mantelzorgers dit specifieke onderwerp niet belangrijk vindt.

Om echt inzicht te krijgen in aangrijpingspunten voor verbetering is het nodig om de ervaringen van mantelzorgers met aspecten van het samenspel met beroepskrachten in kaart te brengen, in combinatie met het belang dat ze aan elk van deze aspecten hechten. Deze informatie kan gebruikt worden om te bepalen waar uw organisatie al goed op presteert: aspecten die mantelzorgers belangrijk vinden en waar ze al positieve ervaringen hebben opgedaan. Ook kunt u verbeterpunten bepalen, de grootste winst valt te behalen op aspecten van het samenspel die mantelzorgers heel belangrijk vinden, maar waar ze slechte ervaringen hebben. Ten slotte kunt u als organisatie kansen voor verbetering zien op aspecten waar mantelzorgers misschien weinig belang aan hechten, maar wel slechte ervaringen hebben.

### 1.3 Vraagstelling

Het doel van <naam organisatie> met dit tevredenheidsonderzoek is om beter zicht te krijgen op de sterke punten en verbeterpunten rondom het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten. Het onderzoek biedt een onafhankelijke blik op en advies over de mogelijke verbeterpunten en/of behoud van de sterke punten.

De bijbehorende vraagstelling is dan:

*“Over welke aspecten van het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten zijn mantelzorgers en beroepskrachten tevreden en waar zijn aangrijpingspunten voor verbetering?”*

We verdelen deze vraag in de volgende deelvragen:

*“Wat zijn de ervaringen van mantelzorgers en beroepskrachten in het samenspel?”*

*“Wat vinden mantelzorgers en beroepskrachten belangrijk in het samenspel?”*

*“Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten in het samenspel?”*

### 1.4 Leeswijzer

In dit rapport beschrijven we het onderzoek naar het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten bij <naam organisatie> dat door Vilans in <periode> is uitgevoerd. Eerst beschrijven we de werkwijze en het onderzoeksinstrument. Vervolgens beschrijven we de resultaten. Dit doen we apart voor mantelzorgers en beroepskrachten, gevolgd door een vergelijking tussen deze twee groepen. Ook presenteren we een aantal resultaten per deelnemende locatie. Het rapport wordt afgesloten met een conclusie en aanbevelingen, met daarin aandacht voor sterke punten en verbeterpunten in het samenspel.

## 2. Aanpak

### 2.1 Werkwijze

Om de gestelde resultaten te behalen is gekozen voor een aanpak in vijf fasen. Hieronder kort de vijf fasen met hun belangrijkste activiteiten.

1. Voorbereiding
2. Uitvoeren meting
3. Analyseren van de uitkomsten
4. Uitwerken rapportage
5. Conclusies & advies

#### 1. Voorbereiding

In de voorbereiding is de Samenspelscan aangepast aan termen die <naam organisatie> wil gebruiken. Er is vastgesteld welke locaties en typen mantelzorgers/beroepskrachten moeten worden onderscheiden. Er is een planning en communicatieaanpak opgesteld, en vastgesteld wie er benaderd moet worden voor het onderzoek, en hoe (online vragenlijst). Er zijn vooraankondigingen en een uitnodiging voor deelname opgesteld.

#### 2. Uitvoeren metingen

In deze fase is de Samenspelscan uitgezet onder mantelzorgers en beroepskrachten. Er is een uitnodiging voor de online vragenlijst gemaild. Vervolgens is een herinnering verstuurd.

#### 3. Analyseren van de uitkomsten

Na het verzamelen en invoeren van de antwoorden op de ingevulde scans zijn deze gegevens geanalyseerd. Voor de analyse van de gegevens is een standaard werkwijze vastgesteld voor beide scans. Op basis van de uitkomsten is een analyse opgesteld en wordt getoetst of alle gegevens correct zijn verwerkt.

#### 4. Uitwerken rapportage

Nadat alle gegevens geanalyseerd zijn, is een rapportage door Vilans opgesteld met de resultaten van het onderzoek onder mantelzorgers en beroepskrachten.

#### 5. Conclusie & advies

De concept rapportage voor <naam organisatie> wordt met de opdrachtgever besproken. **Deze concept rapportage ligt nu voor u.** Een belangrijk onderdeel van het overleg is het bespreken van de resultaten en wat dit betekent voor <naam organisatie>. Waar zijn verbeterpunten en hoe kan <naam organisatie> hier aan werken, zodat mantelzorgers en beroepskrachten meer tevreden zijn over hun onderlinge samenspel. De resultaten van dit overleg worden verwerkt in de rapportage en vervolgens wordt de rapportage definitief gemaakt.

### 2.2 Instrument: Samenspelscan (Mantelzorg)

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Samenspelscan (In voor Mantelzorg/Expertisecentrum Mantelzorg 2016). Dit is een vragenlijst over het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten, met een versie voor mantelzorgers en een versie voor beroepskrachten. De vragenlijst is bij <naam organisatie> online ingevuld, door middel van een uitnodiging die per e-mail verstuurd is, met daarin een link naar de online vragenlijst.

De vragenlijst vraagt naar 17 onderdelen van het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten, verdeeld in 4 blokken gekoppeld aan de 4 werkwoorden van het SOFA-model: Samenwerken (4 onderdelen), Ondersteunen (5 onderdelen), Faciliteren (4 onderdelen) en Afstemmen (4 onderdelen). Eerst brengt de Samenspelscan voor elk van deze 17 onderdelen de ervaringen in kaart, door middel van een stelling gevolgd door antwoorden op een 3-puntsschaal (mantelzorgers) of 5-puntsschaal (beroepskrachten). Bij mantelzorgers is een voorbeeld van een stelling “Ik heb een vaste contactpersoon die goed bereikbaar is”, waarna ze aan kunnen geven of ze daar positief, neutraal of negatief over zijn, of geen antwoord willen/kunnen geven. Elk antwoord wordt ondersteund door smiley’s (zie Figuur 1). Voor beroepskrachten is een voorbeeld van een stelling “Wij hebben vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn voor mantelzorger(s)”, waarna ze op een 5-puntsschaal (1=helemaal niet mee eens, 5=helemaal mee eens) aan kunnen geven in hoeverre ze het met de stelling eens zijn (zie Figuur 2).

Na elk SOFA-blok hebben respondenten de mogelijkheid om in een open vraag te beschrijven wat ze nog kwijt willen over dit onderwerp. Een voorbeeld van deze open vraag is “Wat ik nog kwijt wil over de Samenwerking tussen mij en de medewerkers...”.

Ik heb een vaste contactpersoon die goed bereikbaar is



Positief



Neutraal



Negatief



Geen antwoord

Figuur 1 - Stelling en antwoordschaal Ervaringen mantelzorgers

Wij hebben vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn voor mantelzorger(s)

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Niet van toepassing

Figuur 2 - Stelling en antwoordschaal Ervaringen beroepskrachten

Vervolgens brengt de Samenspelscan ook in kaart welk belang mantelzorgers en beroepskrachten hechten aan elk van deze onderdelen van het samenspel. Voor elk van de 17 onderdelen kunnen mantelzorgers en beroepskrachten aangeven hoe belangrijk ze dit onderdeel vinden. Dit gebeurt op een 3-puntsschaal: 1=niet belangrijk, 2=een beetje belangrijk, 3=belangrijk.

Ten slotte vraagt de Samenspelscan naar een rapportcijfer (1-10) voor het samenspel en algemene tips over het samenspel. En worden een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten uitgevraagd. Bij de mantelzorgers zijn dat: geboortedatum en voorletters (wordt gebruikt om in geval van een 0- en 1-meting antwoorden van dezelfde persoon aan elkaar te koppelen), geslacht, relatie tot de naaste, locatie, type mantelzorgactiviteiten, uren per week mantelzorg, duur van de mantelzorg, (vrijwilligers)werk (functie en uren per week). Voor de beroepskracht zijn dat: geboortedatum en voorletters (wordt gebruikt om in



geval van een 0- en 1-meting antwoorden van dezelfde persoon aan elkaar te koppelen), leeftijd, locatie, functie, aantal jaren werkervaring in de ouderenzorg en bij <naam organisatie>.

## 2.3 Onderzoeksgroep

### 2.3.1 Mantelzorgers

Hier staat hoeveel mantelzorgers benaderd zijn en hoeveel de Samenspelscan hebben ingevuld. Ook staat hier een beschrijving van de groep mantelzorgers: o.a. hoe oud zijn ze, welke relaties hebben ze met de cliënten, hoe lang zijn ze al mantelzorgers en hoe intensief is hun mantelzorgtaak. Deze beschrijving is op basis van de achtergrondkenmerken die een organisatie kiest in de Samenspelscan.

### 2.3.2 Beroepskrachten

Hier staat hoeveel beroepskrachten benaderd zijn en hoeveel de Samenspelscan hebben ingevuld. Ook staat hier een beschrijving van de groep beroepskrachten: hoe oud zijn ze, welke functies hebben ze, hoe lang werken ze al bij uw organisatie en in dit werkveld. Deze beschrijving is op basis van de achtergrondkenmerken die een organisatie kiest in de Samenspelscan.

## 2.4 Data analyse

Mantelzorgers hebben voor de vragen over Ervaringen én over Belang geantwoord op een 3-puntsschaal. Beroepskrachten hebben de stellingen over Belang ook beantwoord op een 3-puntsschaal, maar de vragen over Ervaringen op een 5-puntsschaal. Om het makkelijker te maken om de resultaten van mantelzorgers en beroepskrachten te vergelijken zijn de antwoorden van de beroepskrachten over Ervaringen omgerekend tot een 3-puntsschaal.

Alle antwoordschalen zijn oplopend, hoe hoger de score, hoe positiever de ervaring of hoe belangrijker dat onderwerp wordt gewaardeerd. Alleen de antwoordschaal van mantelzorgers over hun ervaringen is omgekeerd, hoe hoger de score, hoe minder positief de ervaring van de mantelzorger (zie Figuur 1). Om de resultaten makkelijker te interpreteren zijn de antwoorden van mantelzorgers over hun Ervaringen omgedraaid (omgescoord). Nu geldt dus voor alle antwoorden: **een hogere score betekent een positievere ervaring en een groter belang van dit onderwerp.**

De antwoorden van de individuele respondenten (mantelzorgers en beroepskrachten) zijn omgerekend tot gemiddelde scores per vraag, apart voor mantelzorgers en beroepskrachten.

## 3. Resultaten

### 3.1 Mantelzorgers

In Tabel 1 staan de kwantitatieve resultaten (de getallen) van de Samenspelscan voor mantelzorgers. Per vraag staat de gemiddelde score op de vragen over hun ervaringen, en de gemiddelde score op de vragen over het belang dat ze aan dat onderdeel van het samenspel hechten.

Uit deze tabel blijkt:

- Waar hebben mantelzorgers positieve ervaringen mee en waar negatievere?
- Waar hechten mantelzorgers veel belang aan en waar minder?

‘Quick view’ op de scores in Tabel 1:

- Ervaringen: mantelzorgers zijn het meest positief over de informatie krijgen over de zorg, over de ruimte en aandacht voor gewoontes van cliënt en mantelzorgers, en over de mogelijkheden om familie uit te nodigen.
- Ervaringen: mantelzorgers zijn het minst positief over het krijgen van tips voor het volhouden van de zorg, het krijgen van tips voor het betrekken van het sociaal netwerk, en verwezen worden naar organisaties waar ze mantelzorgondersteuning kunnen krijgen. Deze 3 onderwerpen vallen allemaal onder het blok “Ondersteunen”, waarin de mantelzorgers in de rol van cliënt wordt gezien.
- Belangrijk: mantelzorgers vinden het het meest belangrijk dat ze informatie krijgen over de zorg, dat ze een vaste contactpersoon hebben die goed bereikbaar is, en dat klachten en tips met hen besproken worden.
- Belangrijk: mantelzorgers vinden het minder belangrijk dat medewerkers vragen hoe het met hen gaat, dat zij tips krijgen over het betrekken van het netwerk, en dat zij verwezen worden naar organisaties voor mantelzorgondersteuning. Deze 3 onderwerpen vallen allemaal onder het blok “Ondersteunen”, waarin de mantelzorgers in de rol van cliënt wordt gezien.

Tabel 1 - Gemiddelde scores van mantelzorgers voor Ervaringen (hoe beleven ze het samenspel?) en Belang (wat vinden ze belangrijk in het samenspel?)

Nr	Vraag	Score Ervaringen	Score Belang
1	Ik krijg informatie over de zorg die mijn naaste krijgt	2,52	3,00
2	Ik heb een vaste contactpersoon die goed bereikbaar is	2,42	2,94
3	Medewerkers en ik delen de verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgleefplan	2,36	2,88
4	Ik word betrokken bij evaluatie van de zorg en ondersteuning	2,41	2,88
5	Ik krijg waardering van medewerkers voor mijn bijdrage aan de zorg voor mijn naaste	2,35	2,39
6	Medewerkers vragen mij hoe het met mij gaat	2,05	2,05
7	Ik krijg tips over hoe ik de zorg voor mijn naaste vol kan houden	1,86	2,36
8	Ik krijg tips voor het betrekken van familie, vrienden, burens, vrijwilligers of anderen bij de zorg en ondersteuning van mijn naaste	1,68	2,19
9	Ik word verwezen naar organisaties waar ik ondersteuning kan krijgen voor mij zelf	1,63	1,95
10	Het is mogelijk om samen met mijn naaste leuke dingen te (blijven) doen	2,48	2,78
11	Er is ruimte en aandacht voor gewoontes van mij en mijn naaste	2,56	2,87
12	Het is mogelijk om familie uit te nodigen	2,71	2,84
13	Ik voel de ruimte om koffie/thee en maaltijden klaar te maken bij mijn naaste	2,10	2,49
14	Medewerkers vragen mij naar de persoonlijke wensen van mijn naaste	2,20	2,89
15	Het is helder wat de taakverdeling is tussen mij en de medewerker(s)	2,42	2,84
16	Medewerkers en ik bespreken verschillen in inzicht	2,17	2,88
17	Medewerkers bespreken mijn klachten en tips met mij	2,43	2,96

## 3.2 Beroepskrachten

In Tabel 2 staan de kwantitatieve resultaten (de getallen) van de Samenspelscan voor beroepskrachten. Per vraag staat de gemiddelde score op de vragen over hun ervaringen, en de gemiddelde score op de vragen over het belang dat ze aan dat onderdeel van het samenspel hechten.

Uit deze tabel blijkt:

- Waar hebben beroepskrachten positieve ervaringen mee en waar negatievere?
- Waar hechten beroepskrachten veel belang aan en waar minder?

'Quick view' op de scores in Tabel 2:

- Ervaringen: het beeld van de beroepskrachten is niet zo uitgesproken, er zijn 9 van de vragen met een score tussen de 2,4 en 2,5 (zie Tabel 2, groene scores). Volgens de beroepskrachten springt <naam organisatie> er niet zozeer op één van deze items uit.
- Ervaringen: Medewerkers zijn het minst positief over het verwijzen van mantelzorgers naar mantelzorgondersteuning en mogelijkheden voor mantelzorgers om koffie en thee klaar te maken.
- Belang: Ook voor het belang wat medewerkers hechten aan elk van de onderdelen van het samenspel is er geen uitgesproken beeld. Voor 9 van de onderwerpen ligt de score tussen de 2,90 en 2,95 (zie Tabel 2, groene scores).
- Belang: Medewerkers hechten in het samenspel het minst belang aan het delen van de verantwoordelijkheid voor het zorgleefplan. Daarnaast hechten ze weinig belang aan het verwijzen van mantelzorgers naar organisaties voor mantelzorgondersteuning, en aan het kunnen klaarmaken van koffie/thee door mantelzorgers. Voor deze laatste twee onderwerpen rapporteren medewerkers ook de minst positieve ervaring.

Tabel 2 - Gemiddelde scores van mantelzorgers voor Ervaringen (hoe beleven ze het samenspel?) en Belang (wat vinden ze belangrijk in het samenspel?)

Nr	Vraag	Score Ervaringen op de (oorspronkelijke) 5-puntsschaal	Score Ervaringen omgerekend tot 3-puntsschaal	Score Belang
1	Wij geven mantelzorgers informatie over de zorg die de cliënt krijgt	4,13	2,48	2,90
2	Wij hebben vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn voor mantelzorgers	4,20	2,52	2,90
3	Wij delen samen met mantelzorgers de verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgleefplan	3,49	2,09	2,58
4	Wij betrekken mantelzorgers bij de evaluatie van de zorg en ondersteuning	3,95	2,37	2,83
5	Wij laten mantelzorgers merken dat wij hun bijdrage aan de zorg waarderen	4,15	2,49	2,93
6	Wij vragen mantelzorgers hoe het met hen gaat	4,05	2,43	2,88
7	Wij geven mantelzorgers tips hoe ze de zorg voor hun naaste vol kunnen houden	3,89	2,34	2,83
8	Wij geven mantelzorgers tips voor het betrekken van het sociaal netwerk bij de zorg en ondersteuning van de cliënt	3,37	2,02	2,75
9	Wij verwijzen mantelzorgers naar organisaties voor mantelzorgondersteuning	3,03	1,82	2,61
10	Mantelzorgers en cliënt hebben bij ons de mogelijkheid om leuke dingen te (blijven) doen	4,14	2,49	2,95
11	Bij ons is er ruimte en aandacht voor de gewoontes van cliënt en mantelzorgers	4,05	2,43	2,95
12	Bij ons is het voor cliënt en mantelzorgers mogelijk om familie uit te nodigen	4,14	2,49	2,90
13	Mantelzorgers kunnen bij ons koffie/thee en maaltijden klaarmaken	2,57	1,54	2,64
14	Wij vragen informatie aan mantelzorgers over de persoonlijke wensen van de cliënt	4,00	2,40	2,93
15	Er is helderheid over de taakverdeling tussen ons en de mantelzorgers	3,58	2,15	2,93
16	We bespreken verschillen in inzicht tussen mantelzorgers en medewerker(s)	3,74	2,25	2,88
17	We bespreken klachten en tips van mantelzorgers met hen	4,10	2,46	2,93

### 3.3 Vergelijking Mantelzorgers en Beroepskrachten

In Tabel 3 staan de kwantitatieve resultaten (de getallen) van de Samenspelscan voor beroepskrachten en mantelzorgers. Per vraag staat de gemiddelde score op de vragen over hun ervaringen, en de gemiddelde score op de vragen over het belang dat ze aan dat onderdeel van het samenspel hechten. De eerste twee kolommen met getallen gaan over de ervaringen, de twee kolommen daarna over het belang wat zij hechten aan onderdelen van het samenspel.

Uit deze tabel blijkt:

- Waar hebben mantelzorgers en beroepskrachten overeenstemming over hun ervaringen met het samenspel en waar verschillen zij van elkaar?
- Waar hebben mantelzorgers en beroepskrachten overeenstemming over het belang wat zij hechten aan onderdelen van het samenspel en waar verschillen zij van elkaar?

'Quick view' op de scores in Tabel 2:

- Ervaringen: Het verschil in scores tussen mantelzorgers en beroepskrachten is het grootst voor vragen hoe het met mantelzorgers gaat, tips geven over de zorg voor de naaste, en tips voor het betrekken van het netwerk. De ervaringen van mantelzorgers zijn hier negatiever dan die van begeleiders.
- Ervaringen: Op enkele vragen scoren begeleiders lager dan mantelzorgers, zij denken dat ze slechter presteren op deze onderwerpen dan mantelzorgers zelf aangeven. Het gaat om het delen van de verantwoordelijkheid voor het zorgleefplan, de ruimte om koffie/thee klaar te maken en helderheid over de taakverdeling.
- Belang: Mantelzorgers hechten meer waarde aan het delen van de verantwoordelijkheid voor het zorgleefplan dan beroepskrachten.
- Belang: Op de 5 onderdelen van Ondersteunen (vraag 5-9; mantelzorger in de rol van cliënt) scoren medewerkers hoger dan mantelzorgers. Zij hechten meer belang aan deze elementen van het samenspel dan mantelzorgers.

Tabel 3 - Gemiddelde scores van mantelzorgers en beroepskrachten voor Ervaringen en Belang

Nr	Vraag	Ervaringen mantelzorger	Ervaringen medewerker	Belang mantelzorger	Belang medewerker
1	Ik krijg informatie over de zorg die mijn naaste krijgt	2,52	2,48	3,00	2,90
2	Ik heb een vaste contactpersoon die goed bereikbaar is	2,42	2,52	2,94	2,90
3	Medewerkers en ik delen de verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgleefplan	2,36	2,09	2,88	2,58
4	Ik word betrokken bij evaluatie van de zorg en ondersteuning	2,41	2,37	2,88	2,83
5	Ik krijg waardering van medewerkers voor mijn bijdrage aan de zorg voor mijn naaste	2,35	2,49	2,39	2,93
6	Medewerkers vragen mij hoe het met mij gaat	2,05	2,43	2,05	2,88
7	Ik krijg tips over hoe ik de zorg voor mijn naaste vol kan houden	1,86	2,34	2,36	2,83
8	Ik krijg tips voor het betrekken van familie, vrienden, burens, vrijwilligers of anderen bij de zorg en ondersteuning van mijn naaste	1,68	2,02	2,19	2,75
9	Ik word verwezen naar organisaties waar ik ondersteuning kan krijgen voor mij zelf	1,63	1,82	1,95	2,61
10	Het is mogelijk om samen met mijn naaste leuke dingen te (blijven) doen	2,48	2,49	2,78	2,95
11	Er is ruimte en aandacht voor gewoontes van mij en mijn naaste	2,56	2,43	2,87	2,95
12	Het is mogelijk om familie uit te nodigen	2,71	2,49	2,84	2,90
13	Ik voel de ruimte om koffie/thee en maaltijden klaar te maken bij mijn naaste	2,10	1,54	2,49	2,64
14	Medewerkers vragen mij naar de persoonlijke wensen van mijn naaste	2,20	2,40	2,89	2,93
15	Het is helder wat de taakverdeling is tussen mij en de medewerker(s)	2,42	2,15	2,84	2,93
16	Medewerkers en ik bespreken verschillen in inzicht	2,17	2,25	2,88	2,88
17	Medewerkers bespreken mijn klachten en tips met mij	2,43	2,46	2,96	2,93

### 3.4 Rapportcijfers

In Tabel 4 vindt u de rapportcijfers voor het samenspel tussen mantelzorgers en beroepskrachten, voor de 4 deelnemende locaties aan dit onderzoek en voor <naam organisatie> totaal. Ook staat in de tabel hoeveel mantelzorgers en beroepskrachten de Samenspelscan hebben ingevuld.

<naam organisatie> krijgt van mantelzorgers en beroepskrachten een 7,1 voor het samenspel. Volgens zowel mantelzorgers als beroepskrachten scoort de locatie Locatie 4 het laagst, een 6,4 van mantelzorgers en een 6,6 van beroepskrachten. De verschillen zijn het grootst bij Locatie 1, hier scoren mantelzorgers hoger dan beroepskrachten, en bij Locatie 3, waar beroepskrachten juist hoger scoren.

Omdat deze vorm van de Samenspelscan recent is ontwikkeld kunnen we het rapportcijfer nog niet vergelijken met andere organisaties. We kunnen dus geen uitspraken doen over of de rapportcijfers hoog of laag zijn, vergeleken met andere organisaties. Daarnaast is voor enkele locaties, met name Locatie 3, een klein aantal scans ingevuld. Daarom is het raadzaam deze resultaten met voorzichtigheid te interpreteren.

Tabel 4 - Gemiddelde rapportcijfers en aantal samenscans wat ingevuld is, voor 4 locaties en voor <naam organisatie> totaal

Gemiddeld rapportcijfer per locatie				
Locatie	Mantelzorgers	Aantal scans ingevuld	Beroepskrachten	Aantal scans ingevuld
Locatie 1	7,4	44	6,9	17
Locatie 2	7,4	20	7,6	9
Locatie 3	7,1	15	7,7	6
Locatie 4	6,4	30	6,6	10
Totaal	7,1	109	7,1	43



## 4. Conclusie en aanbevelingen

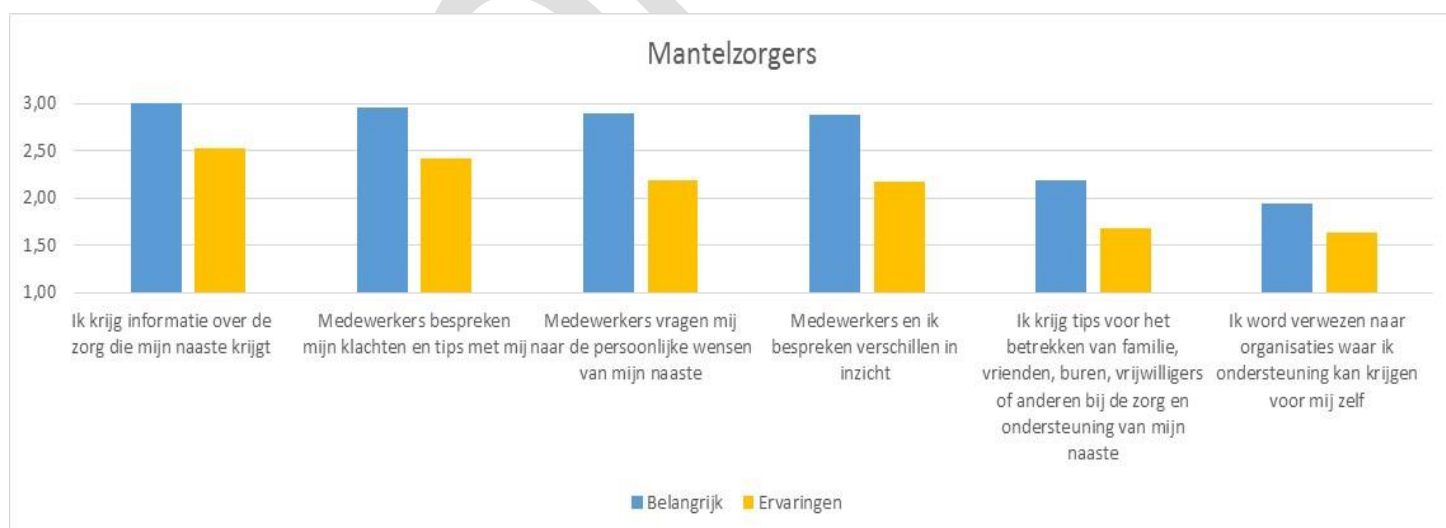
In dit hoofdstuk vatten we de meest opvallende resultaten textueel en visueel samen. In paragraaf 4.1 en 4.2 geeft de figuur het verschil weer tussen de ervaringen die respondenten hebben en het belang wat zij hechten aan elk onderdeel. Een (relatief) klein verschil betekent dat ervaringen en belang in balans zijn, een (relatief) groot verschil betekent een aanknopingspunt voor verbetering.

In paragraaf 4.3. en 4.4 geeft de figuur het verschil tussen mantelzorgers en beroepskrachten weer. Een (relatief) klein verschil geeft aan dat mantelzorgers en beroepskrachten het eens zijn, een groot verschil geeft aan dat mantelzorgers en beroepskrachten van mening verschillen.

### 4.1 Mantelzorgers

In de resultaten van mantelzorgers valt het volgende op, visueel samengevat in Figuur 3:

- Mantelzorgers vinden het belangrijk dat ze informatie krijgen over de zorg die hun naaste krijgt en dat medewerkers hun klachten en tips met hen bespreken. Op deze twee onderdelen hebben mantelzorgers ook positieve ervaringen. Hier doet <naam organisatie> het goed!
- Mantelzorgers vinden het ook belangrijk dat medewerkers naar de persoonlijke wensen van hun naaste vraagt en dat medewerkers verschillen in inzicht met hen bespreken. Hun ervaringen met deze twee onderdelen zijn minder positief, hier valt winst te behalen voor <naam organisatie>.
- Mantelzorgers hechten minder waarde aan onderdelen van het samenspel die op zorg voor hen als mantelzorger betrekking hebben. Ook al is het voor hen minder belangrijk, hun ervaringen hiermee zijn negatief. Mogelijk zijn zij zich nog niet bewust van het feit dat dit onderdeel van het samenspel uitmaakt, en dat het hen in hun rol als mantelzorger zou kunnen helpen. Daarmee kan ook dit input geven voor <naam organisatie> voor verbetering van het samenspel.

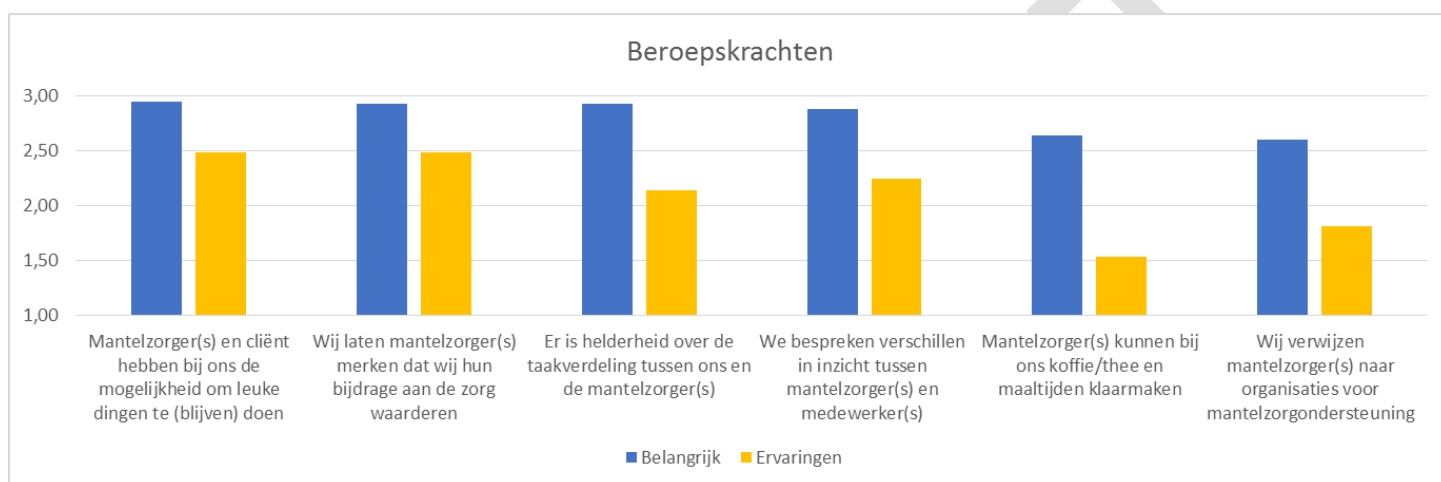


Figuur 3 - Samenvatting resultaten mantelzorgers

## 4.2 Beroepskrachten

In de resultaten van beroepskrachten valt het volgende op, visueel samengevat in Figuur 4:

- Beroepskrachten hechten er belang aan dat mantelzorg(er) en cliënt de mogelijkheid hebben om leuke dingen te doen en dat zij mantelzorgers laten weten dat ze gewaardeerd worden. Ze beoordelen zichzelf ook positief op die onderdelen en vinden dat <naam organisatie> het goed doet!
- Beroepskrachten hechten ook veel belang aan helderheid over de taakverdeling en bespreken van verschillen in inzicht met mantelzorgers. Echter, ze beoordelen deze onderdelen niet positief, hier lijken aanknopingspunten te liggen voor verbetering.
- Beroepskrachten beoordelen de mogelijkheid om koffie/thee te maken, en hun verwijzingen naar mantelzorgondersteuning als negatief. Ze hechten weliswaar relatief weinig waarde aan deze onderdelen van het samenspel, maar mogelijk kan <naam organisatie> op deze onderdelen het samenspel nog wel verbeteren.



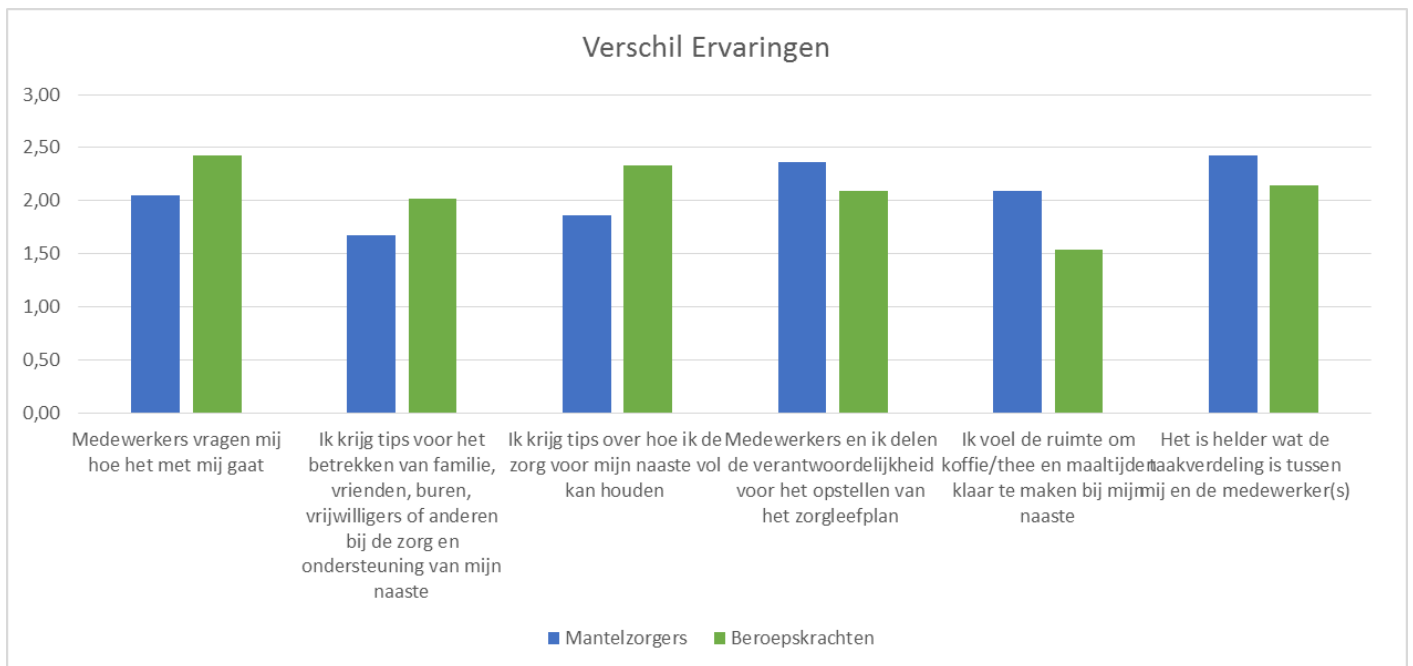
Figuur 4 - Samenvatting resultaten beroepskrachten

### 4.3 Vergelijking mantelzorgers en beroepskrachten

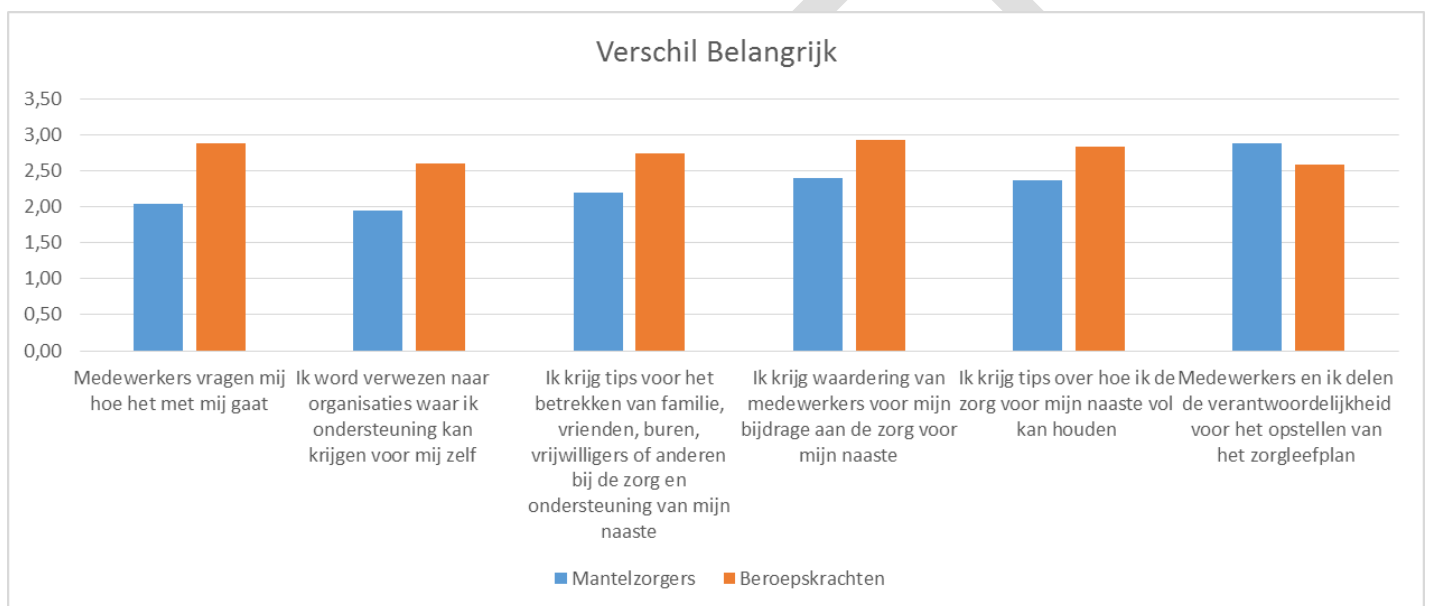
In Figuur 5 en 6 vindt u een visuele samenvatting van de vergelijking tussen mantelzorgers en beroepskrachten, wat betreft hun ervaringen (Figuur 5) en het belang dat zij hechten aan de onderdelen van het samenspel (Figuur 6). Een groot verschil tussen de balkjes betekent een relatief groot verschil in de beleving tussen mantelzorgers en beroepskrachten.

Wat opvalt:

- Ervaringen: Beroepskrachten scoren hoger dan mantelzorgers als het gaat om het vragen aan mantelzorgers hoe het met hen gaat en het geven van tips over het volhouden van de zorg. Op deze gebieden denken beroepskrachten dat ze het goed doen, terwijl mantelzorgers wellicht mogelijkheden voor verbetering zien.
- Ervaringen: Mantelzorgers scoren hoger dan beroepskrachten als het gaat om het zetten van koffie/thee, helderheid over de taakverdeling en het delen van de verantwoordelijkheid over het zorgleefplan. Medewerkers zien daar wellicht redenen tot verbetering, terwijl mantelzorgers positieve ervaringen hebben.
- Belang: Mantelzorgers hechten meer belang aan het delen van de verantwoordelijkheid voor het zorgleefplan dan beroepskrachten.
- Belang: Beroepskrachten hechten meer waarde dan mantelzorgers aan het Ondersteunen van mantelzorgers, wat te zien is in een hogere score van beroepskrachten op alle 5 vragen die gaan over het onderdeel Ondersteunen.



Figuur 6 - Samenvatting resultaten verschil mantelzorgers en beroepskrachten op Ervaringen



Figuur 5 - Samenvatting resultaten verschil mantelzorgers en beroepskrachten op Belang

## 4.4 Aanbevelingen

Hier staan de aanbevelingen die u op basis van de resultaten met uw adviseur formuleert.  
Hoe gaat u aan de slag met de verbeterpunten?

CONCEPT

# Bijlage 1 - Antwoorden open vragen

Hier staan de antwoorden op de open vragen in de Samenspelscan, bijvoorbeeld:

## **Mantelzorgers**

Wat ik nog kwijt wil over de Samenwerking tussen mij en de medewerkers:

Er is een goede verstand houding met de medewerkers.,
Opvallend is ook de goede communicatie van medewerkers onderling. Wie ik ook aanspreek, ik krijg bijna altijd antwoord op mijn vraag.
De bereikbaarheid is soms lastig. Graag zou ik willen dat de afdeling beschikt over een mailadres, zodat ik mijn vraag via die weg kan stellen.
Verlenen goede zorg en houden de familie op de hoogte
Personeel is vriendelijk, maar ik moet wel zelf vragen hoe het gaat, prettig zou zijn als ik actief wordt benaderd als ik op bezoek ben...met als voorbeeld" het gaat goed met uw moeder" of uw moeder heeft moeite met...

Wat ik nog kwijt wil over de manier waarop medewerkers mij Ondersteunen:

Ervaar geen ondersteuning maar heb er ook niet om gevraagd...
Na de normale begroeting wordt er altijd naar mijn welzijn gevraagd. Dit waardeer ik in hoge mate.
Ik heb geen ondersteuning nodig, dus daarom heb ik de meeste antwoorden neutraal beantwoord.

Wat ik nog kwijt wil over de mogelijkheden om de persoonlijke relatie met mijn naaste voort te zetten (Faciliteren):

Maaltijden klaar maken?...ik voel me dan meer een hinderpaal...)... Een verstoring in de routine van de medewerker, overigens is het personeel vriendelijk
Ik heb behoefte aan informatie WELKE MOGELIJKHEDEN en RUIMTE er is binnen <naam organisatie> waar ik gebruik van KAN maken

Wat ik nog kwijt wil over de manier waarop medewerkers en ik met elkaar afstemmen:

Ik weet niet waar ik mijn tips kwijt kan, bij wie, in welke vorm aangedragen...?, Tips als: senioren Tai Chi, ( beweging op de stoel voor mijn naaste) ipv de ouderwetse fysiotherapie....
Het is jammer dat beloofd is dat er contact zou worden opgenomen omtrent een probleem dat speelde en besproken zou worden maar dat niet is nagekomen.

Welke tips heeft u voor het samenspel tussen u en de medewerkers?

Betere bereikbaarheid....
Zoals al eerder aangegeven weten we elkaar te vinden als het nodig is. Een mailadres van de afdeling zou wel makkelijk zijn, omdat er niet altijd iemand aanwezig is.
Het zou goed zijn dat de medewerkers pro actief zijn hierin, zij weten immers hoe het gaat met mijn moeder, laten zij niet bang zijn om het gesprek te beginnen, het wordt alleen maar gewaardeerd! Laten de medewerkers ook aangeven als voorbeeld..... Uw kunt gerust een kopje thee maken ....etc , of kunnen we uw moeder wat meer plezier bezorgen...ik zie weinig gesprekken tussen personeel en klanten

## **Beroepskrachten**

Wat ik nog kwijt wil over de samenwerking tussen mij en de mantelzorger(s):

soms lastig om mee om te gaan wanneer er "onenigheid" is in een fam. en er wordt door een niet eerste contactpersoon een vraag gesteld.
Ik zou graag meer willen samenwerken met mantelzorgers zodat hierdoor de zorg nog meer afgestemd kan worden op de zorgvraag van de cliënt. Het samenwerken met de mantelzorgers wordt vaak belemmerd doordat deze vaak al druk zijn met vele andere dingen in de dagelijkse praktijk.
Over het algemeen stelt het verzorgend personeel het ZLP op en biedt het daarna aan aan de 1e contactpersoon. Echt overleg met elkaar is er niet.

Wat ik nog kwijt wil over de manier waarop wij mantelzorg(er)s ondersteunen:

Het is fijn als je de zorg voor de cliënt met de mantelzorg(er) kan delen zo creëer je meer begrip voor elkaar en heb je als zorgverlener ook sneller in de gaten dat de mantelzorg(er) overbelast raakt. Je kunt hier met elkaar over praten en tips geven hoe hiermee om te gaan en wat wij voor hen kunnen betekenen en vice versa.

we hebben op de dag van de mantelzorg(er) verschillende mensen die heel vaak door ons gezien zijn een kaartje gestuurd.

Er is wel individueel contact maar verwijzingen naar instanties voor mantelzorgondersteuning is er niet echt.

Wat ik nog kwijt wil over de mogelijkheden voor de cliënt en mantelzorgers om hun persoonlijke relatie voort te zetten:

Ik zou graag mantelzorgers meer willen betrekken bij sociale activiteiten omtrent de bewoners.

Aangezien er momenteel weinig door mantelzorgers binnen <naam organisatie> wordt gedaan, moet er eerst aandacht besteed worden aan de randvoorwaarden, zodat er niet adhoc allerlei activiteiten ontstaan, zonder dat hier goed over nagedacht is. ,Mantelzorg(er) voor de eigen familie is geen probleem, aangezien deze verantwoordelijkheid duidelijk is. ,Bovenstaande opmerking is dus niet bedoeld voor eigen familie maar voor situaties als een mantelzorg(er) ook wat voor andere cliënten wilt doen.

Wat ik nog kwijt wil over de manier waarop mantelzorgers en ik zaken afstemmen:

Ik vindt dat er veel gedaan wordt aan de eventuele klachten en opmerkingen die er zijn gemaakt. Mantelzorgers worden uitgenodigd of gebeld om zaken met elkaar uit te spreken. Mij lijkt het zinvol als er bij de start van de zorg en het gehele zorgproces vaste contactmomenten zijn waar je eventuele ontstane irritaties en negatieve opmerking voor kan zijn. Je bouwt dan veel meer een band op met elkaar waardoor de mantelzorg(er) ook drempelverlagend bij ons langs kan komen.

Er is een open-deurbeleid. Alle mantelzorgers kunnen met hun opmerkingen en klachten bij de leiding terecht.

Mantelzorgers en familie word nog weinig betrokken bij het organiseren en uitvoeren van uitstapjes met hun familie.

Welke tips heeft u voor het samenspel tussen u en de mantelzorgers?

Er zou veel meer contact moeten zijn, iemand in huis die dit stimuleert en coordineert

Familieparticipatie staat bij ons nog in de kinderschoenen. We gaan er nu bewust aan werken om familie meer te betrekken bij de dagbesteding.

Blijf in gesprek. ,Een compliment geven doet goed. ,Draag zorg voor laagdrempeligheid. ,Maak gebruik van de digitale systemen zoals mailcontact. ,Praat niet alleen over de cliënt maar ook over het leven van de mantelzorg(er).