



**Onderzoeksresultaten Zorgverzekeraars en hulp bij mantelzorg,
november 2017**

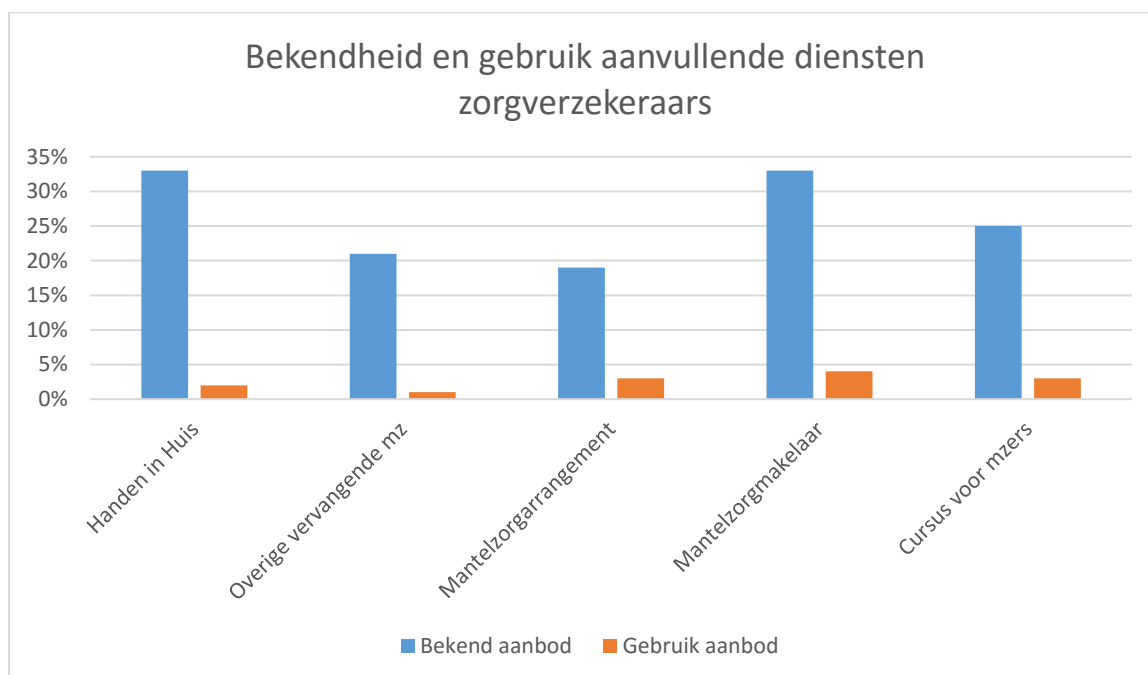
Mantelzorgers maken weinig gebruik van vergoedingen zorgverzekeraars

- Vergoedingen bij mantelzorg nauwelijks van invloed op keuze zorgverzekering
- Gebruik vergoedingen bij mantelzorg uit aanvullende zorgverzekering laag
- Minder dan de helft heeft zich wel eens georiënteerd op diensten en vergoedingen van zorgverzekeraars
- Bijna 1 op de 4 mantelzorgers is heen en weer gestuurd tussen gemeente en zorgverzekeraar

Dat zijn enkele van de belangrijkste conclusies uit het onderzoek Zorgverzekeraars en hulp bij mantelzorg dat in november 2017 is uitgezet en door 401 mantelzorgers van het Nationaal Mantelzorgpanel is ingevuld.

Meest voorkomende vergoedingen aanvullende zorgverzekering

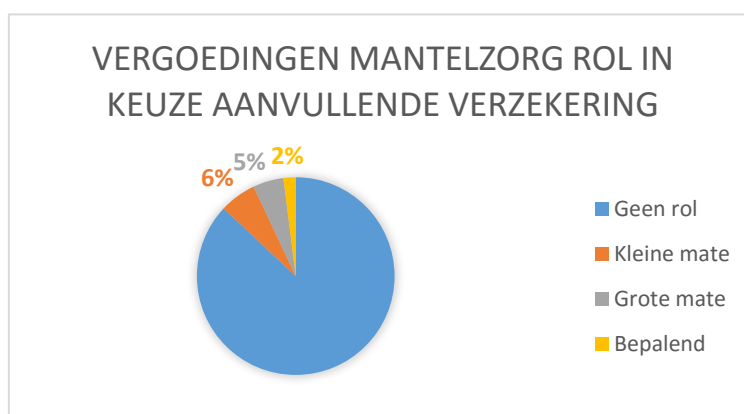
Vervangende mantelzorg via vrijwilligersorganisatie Handen in Huis en het vergoeden van een mantelzorgmakelaar zijn de meest voorkomende of de meest bekende vergoedingen vanuit de aanvullende zorgverzekering, zo blijkt uit de respons van 287 mantelzorgers die zelf een aanvullende zorgverzekering hebben, als ook degene voor wie ze zorgen. Van deze beide diensten geeft 1 op de 3 mantelzorgers aan dat de vergoeding binnen het aanvullende pakket valt, maar het gebruik ervan ligt beduidend lager. Slechts 1 op de 9 mantelzorgers die aangeeft aanvullend te zijn verzekerd voor een mantelzorgmakelaar, maakt daar ook daadwerkelijk gebruik van. Voor de overige diensten ligt dat percentage nog lager.



N=287: mantelzorg en zorgvrager beiden aanvullend verzekerd

Vergoedingen bij mantelzorg niet bepalend voor keuze aanvullende zorgverzekering.

Van de respondenten heeft 86% een aanvullende zorgverzekering en vrijwel allemaal zijn deze bij dezelfde zorgverzekeraar als de basisverzekering ondergebracht. Kijken we naar de mate waarin de vergoedingen voor mantelzorgers een rol hebben gespeeld in de keuze voor de aanvullende zorgverzekering, dan zegt 88% dat deze vergoedingen geen enkele rol hebben gespeeld. Slechts bij 7% heeft dit een grote of allesbepalende rol gespeeld. Gezien het lage gebruik van vergoedingen voor aanvullende diensten is het niet verrassend dat de vergoedingen bij mantelzorg bijna geen rol spelen in de keuze van een aanvullende zorgverzekering.

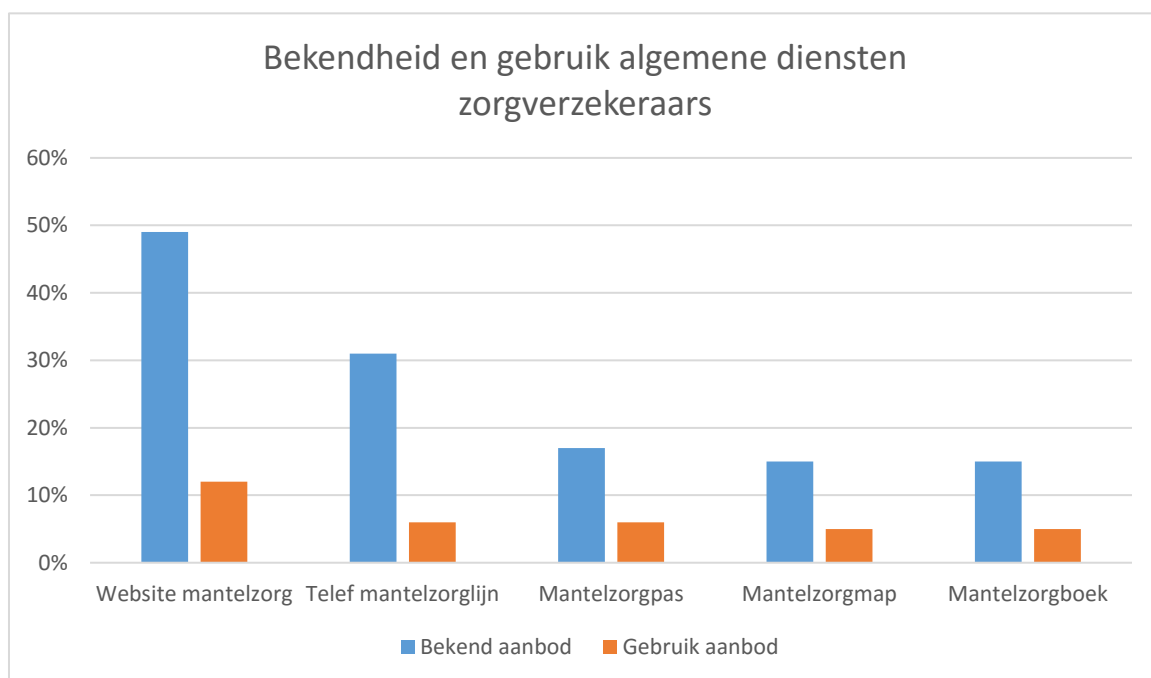


N=344: respondenten met een aanvullende zorgverzekering



Weinig gebruik algemene diensten voor mantelzorgers

Diverse zorgverzekeraars bieden producten en diensten aan ter ondersteuning bij mantelzorg aan al hun verzekerden, zoals informatie op de website of een telefonische hulplijn. De ondervraagde mantelzorgers maken hiervan weinig gebruik. Zo geeft de helft van de panelleden aan dat hun zorgverzekeraar informatie op de website heeft staan specifiek voor mantelzorgers, maar zegt van deze groep slechts een kwart daarvan gebruik te hebben gemaakt.



N=401: alle respondenten

Overige algemene diensten als een telefonische informatielijn voor mantelzorgers of een mantelzorgmap worden òf minder aangeboden òf zijn minder bekend bij de mantelzorgers. Ook het gebruik ervan ligt lager in vergelijking met het gebruik van informatie voor mantelzorgers op de website van de zorgverzekeraar. Als men er gebruik van maakt, dan is men over het algemeen tevreden over de dienst. Uit de open vraag of mantelzorgers nog meer diensten van zorgverzekeraars kennen, blijkt dat weinig mantelzorgers op de hoogte zijn van wat de zorgverzekeraar voor de mantelzorg kan betekenen. Een mantelzorg geeft toe dat hij of zij dit niet weet, maar dat de tijd ontbreekt om daar in te duiken.



Mantelzorgel en zorgvrager dikwijls bij dezelfde zorgverzekeraar verzekerd

In driekwart van de mantelzorgsituaties heeft de mantelzorgel de basisverzekering bij dezelfde zorgverzekeraar afgesloten als hun naaste. Voor de mantelzorgers die samenwonen met degene voor wie ze zorgen, ligt dat percentage nog iets hoger (86%). Het percentage zorgvragers dat een aanvullende zorgverzekering heeft ligt iets lager dan bij mantelzorgers (78% versus 86%), maar is waarschijnlijk te verklaren door het aantal zorgvragers dat in een instelling verblijft. Een aanvullende zorgverzekering heeft voor bewoners van instellingen weinig zin en zal vrijwel niet worden afgesloten.

Hoogte vergoeding

In meer dan de helft van de gevallen waarin de mantelzorgel een beroep deed op een vergoeding voor een dienst uit de aanvullende verzekering, werd deze volledig vergoed. Bij 14% werd uiteindelijk geen vergoeding ontvangen, mogelijk omdat onduidelijk is of voor een vergoeding van bijvoorbeeld vervangende zorg de aanvullende verzekering op naam van de zorgvrager of van de mantelzorgel dient te staan. Aan de mantelzorgers van wie hun naaste een aanvullende verzekering heeft, werd gevraagd of zij uit deze aanvullende verzekering een vergoeding kregen voor diensten voor mantelzorgers. Dat bleek bij 5% inderdaad het geval te zijn, meestal voor een vorm van respijt.

Van gemeente naar zorgverzekeraar naar gemeente

Bij de Mezzo Mantelzorglijn komen signalen binnen dat mantelzorgers van Wmo-loket naar zorgverzekeraar en vice versa worden gestuurd. Dit wordt herkend door de respondenten van het NMP. Bijna 1 op de 4 (23%) van de mantelzorgers heeft met onduidelijkheid te maken gehad bij wie ze moeten zijn voor bepaalde vormen van ondersteuning. Met name over respijtmogelijkheden, hulpmiddelen en alarmering bestaat niet alleen onduidelijkheid, maar wordt de mantelzorgel ook heen en weer gestuurd. Dit zorgt voor extra regeldruk en frustratie bij de mantelzorgel. Uit de open antwoorden blijkt meerdere keren dat dit probleem zich oplost als de zorgvrager een Wlz indicatie krijgt.

Bepaalde hulpmiddelen vallen onder de Zorgverzekeringwet en andere onder de Wmo, dat moest ik eerst zelf uitzoeken.

Ik had met spoed, ivm een operatie, vervanging nodig voor de zorg voor mijn moeder. Dit bleek niet mogelijk via gemeente en niet bij de zorgverzekeraar.



Tips van mantelzorgers

Tot slot is gevraagd of mantelzorgers nog ideeën of tips hadden voor zorgverzekeraars. Veel tips hadden te maken met respijt, hulpmiddelen of vervoerskosten.

Respijt

Mantelzorgers pleiten voor verruiming van de huidige respijtmogelijkheden of juist voor nieuwe soorten van vervangende mantelzorg. Zo is het overdragen van zorg in acute situaties, bijvoorbeeld door ziekte van de mantelzorg, een probleem. Ook melden mantelzorgers dat ze niet aanmerking komen voor respijt, omdat ze bijvoorbeeld niet samenwonen met hun zorgvrager. Wie ziet er dan op toe dat de hoogbejaarde zelfstandig wonende moeder dagelijks haar lunch bereidt en opeet terwijl de mantelzorg een paar dagen op vakantie gaat?

Mantelzorgvervanging, ook in zeer complexe hulpvragen

Ruimere mogelijkheden bij respijtzorg

Je moet nu aan zoveel voorwaarden voldoen om gebruik te kunnen maken van vervangende mantelzorg

Hulpmiddelen

Bij het toekennen van hulpmiddelen komt de roep om maatwerk naar voren. Sommige hulpmiddelen worden niet vergoed, terwijl de juiste hulpmiddelen de zorgvrager meer zelfredzaam maken en de mantelzorg ontlast. Het investeren in maatwerk oplossingen loont omdat de mantelzorg minder belast wordt.

Maatwerk bij toekennen hulpmiddelen ipv kijken naar standaardregelingen

Omdat ik overbelast raakte is mijn man nu in een verpleeghuis



Vervoerskosten

Het zorgen voor het vervoer van de zorgvrager blijkt zwaar op de mantelzorger te drukken, zowel in financiële als in fysieke zin. De afstanden die worden afgelegd om naar de zorgvrager toe te gaan of om de zorgvrager te vervoeren naar zijn of haar (arts)afspraken, zijn voor een deel van de mantelzorgers een aanslag op de portemonnee. Vergoeding van vervoerskosten worden dan ook meerdere malen naar voren gebracht als tip voor zorgverzekeraars.

Meegaan met de rolstoelbus naar de hoorwinkel of tandarts, dat valt niet onder de zorgverzekering. Ik doe het zelf maar ben intussen 90 jaar. Het is een hele opgave!

Dat je gratis mee mag als begeleider. Het kost tijd om mee te gaan en dan moet je ook nog betalen voor het vervoer omdat die persoon niet alleen kan.

Nationaal Mantelzorgpanel

Met het Nationaal Mantelzorgpanel peilt Mezzo periodiek de behoeften en meningen van mantelzorgers over actuele onderwerpen die met mantelzorg te maken hebben. Momenteel telt het NMP ongeveer 1450 panelleden. De resultaten worden gebruikt om actuele vraagstukken in kaart te brengen waarmee de belangen van mantelzorgers worden behartigd. Zie voor meer informatie: www.mezzo.nl/resultaten