

## Onderzoeksresultaten:

### Ervaringen met verpleging en verzorging in thuissituatie,

November 2022

## Samenvatting

Niet iedere mantelzorger zorgt voor een naaste met een indicatie voor verpleging en verzorging in de thuissituatie. Van alle respondenten in deze meting (N=548) heeft 46% een recente ervaring met publiek gefinancierde verpleging en verzorging voor de naaste in de thuissituatie. Deze zorg wordt vooral vanuit de Wlz gefinancierd. Bijna de helft van deze groep heeft zelf of via een mede-mantelzorger de aanvraag voor verpleging en/of verzorging gedaan bij een zorgaanbieder. Bij een op de acht liep dit proces niet soepel en kon de naaste niet bij de zorgaanbieder van de eerste keus terecht voor indicatiestelling en/of levering van zorg. In een aantal gevallen lukt het niet om de zorg geleverd te krijgen, omdat de zorgaanbieder aangeeft dat de zorg niet in te plannen is, bijvoorbeeld omdat er schaarste is aan zorgpersoneel. Van degenen die wel verpleging en/of verzorging ontvangen, zegt 20% minder zorg te ontvangen dan geïndiceerd. De gemiddelde ontevredenheid over de hoeveelheid zorg die wordt ontvangen ligt nog iets hoger, namelijk 25%. Toename van de zorgvraag sinds de indicatiestelling is hiervoor de belangrijkste reden, naast de eerdergenoemde reden dat minder zorg dan geïndiceerd wordt gegeven. Vier op de vijf mantelzorgers die ontevreden zijn over de hoeveelheid verpleging en verzorging ervaren dat het beroep op hen hierdoor toeneemt, maar zij kunnen de tekorten aan formele zorg niet volledig opvangen. Bijna de helft zegt namelijk dat de naaste minder zorg ontvangt dan door de mantelzorger nodig wordt geacht. Mantelzorgers van een naaste van wie verpleging en verzorging wordt betaald vanuit een pgb zijn meer dan gemiddeld tevreden over de kwaliteit van de zorg, terwijl de respondenten van wie de naaste zorg in natura ontvangt juist meer tevreden zijn over de hoeveelheid zorg die is toegekend in het indicatiebesluit.

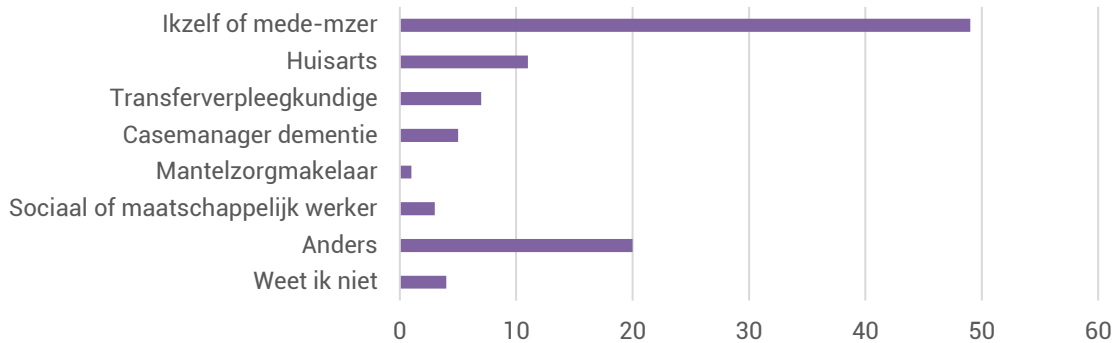
## Helft van mantelzorgers ervaring met verpleging en verzorging voor naaste

Een deel van de mantelzorgers die de vragenlijst heeft ingevuld, heeft ervaring met verpleging en verzorging voor de naaste. Van alle respondenten aan deze meting, heeft 71% een naaste met een indicatie voor zorg. Daarvan heeft driekwart (ook) een indicatie voor verpleging en verzorging. In totaal zijn dat 218 mantelzorgers van de respondenten (42%). Daarnaast waren er 23 mantelzorgers van wie hun naaste geen verpleging en verzorging meer ontvangt, maar die het afgelopen jaar wel ervaringen hebben met (de aanvraag tot) verpleging en verzorging. Tezamen vormen zij 46% van de respondenten die momenteel of in het recente verleden ervaring hebben met publiek gefinancierde verpleging en verzorging voor hun naaste.

## Mantelzorger dikwijls aanvrager voor verpleging en/of verzorging

Bijna de helft van de mantelzorgers met een naaste met indicatie voor verpleging en/of verzorging geeft aan de aanvraag voor verpleging en/of verzorging zelf te hebben gedaan of verzorgd is door een mede-mantelzorger. De huisarts in 11% en de transferverpleegkundige in 7% van de gevallen.

## Wie heeft verpleging en/of verzorging aangevraagd bij thuiszorgorganisaties? N=240



De antwoorden genoemd onder de antwoordoptie "anders" waren bijvoorbeeld pgb (12x) of de zorgvrager zelf (6x). Ook de mantelzorgers zelf of iemand anders uit het informele netwerk werden genoemd (8x), ondanks dat deze antwoordoptie ook in de opsomming van antwoordmogelijkheden stond.

### Een op de acht respondenten kan niet terecht bij zorgaanbieder van eerste keuze

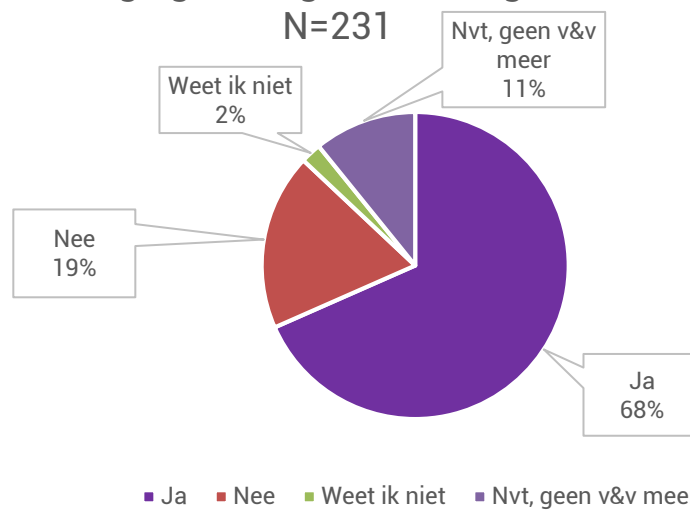
Van de mantelzorgers die een aanvraag voor verpleging en/of verzorging hebben gedaan (N=233), geeft een op de acht (12%) aan dat de zorgaanbieder van keuze de aanvraag niet kon honoreren. Dit had de volgende gevolgen, verdeeld in vier gelijke groepen. Bij 3% moesten meerdere zorgaanbieders worden benaderd voordat deze zowel kon indiceren als zorg leveren, bij eveneens 3% kon de eerste zorgaanbieder wel indiceren, maar niet de zorg leveren en nog eens 3% heeft meerdere zorgaanbieders benaderd voordat er kon worden geïndiceerd. De zorg wordt vervolgens door een andere partij geleverd. De overige 3% heeft geen zorgaanbieder kunnen vinden die wil indiceren en ontvangt dus geen verpleging en verzorging.

In een open vraag is gevraagd naar de reden waarom men meerdere zorgaanbieders heeft moeten benaderen. In de helft van de gevallen is hiervoor de reden tijd- en/of personeelsgebrek aangeven (9x). Bij een derde de reden gebrek aan deskundigheid bij de zorgorganisatie en te weinig gekwalificeerd personeel dat zorg volgens de indicatie kan leveren (6x). De overige redenen waren divers.

### Een op de vijf ontvangt minder verpleging en verzorging dan geïndiceerd

Van de respondenten geeft 68% aan dat hun naaste verpleging en verzorging ontvangt in dezelfde hoeveelheid als ook geïndiceerd. Echter, een op de vijf (19%) niet. Zij krijgen minder zorg dan op het indicatiebesluit staat. Ook is bij een deel (11%) verpleging en verzorging geheel gestopt.

## Wordt de hoeveelheid verpleging en/of verzorging zoals geïndiceerd geleverd?

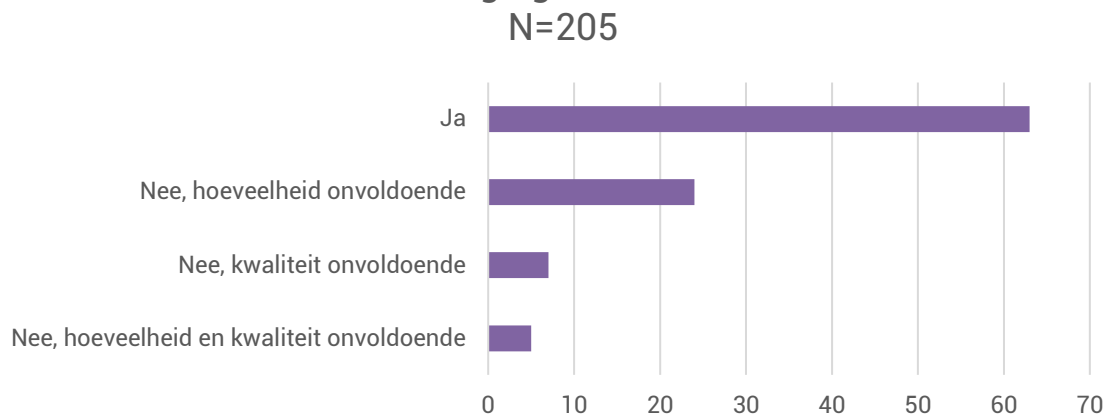


Als we de groep die geen verpleging en verzorging meer ontvangt buiten beschouwing laten, stijgt het percentage dat minder verpleging en verzorging dan geïndiceerd ontvangt van 19% naar 21%.

### Krappe meerderheid tevreden over geboden hoeveelheid en kwaliteit van zorg

Van de groep mantelzorgers van wie de naaste verpleging en/of verzorging ontvangt, is 63% tevreden over de hoeveelheid en de kwaliteit van de zorg. Een kwart (24%) is ontevreden over de hoeveelheid zorg en 7% ontevreden over de kwaliteit. De resterende 5% is ontevreden over zowel de hoeveelheid als de kwaliteit van zorg.

## Is de hoeveelheid en de kwaliteit van verpleging en/of verzorging voldoende?

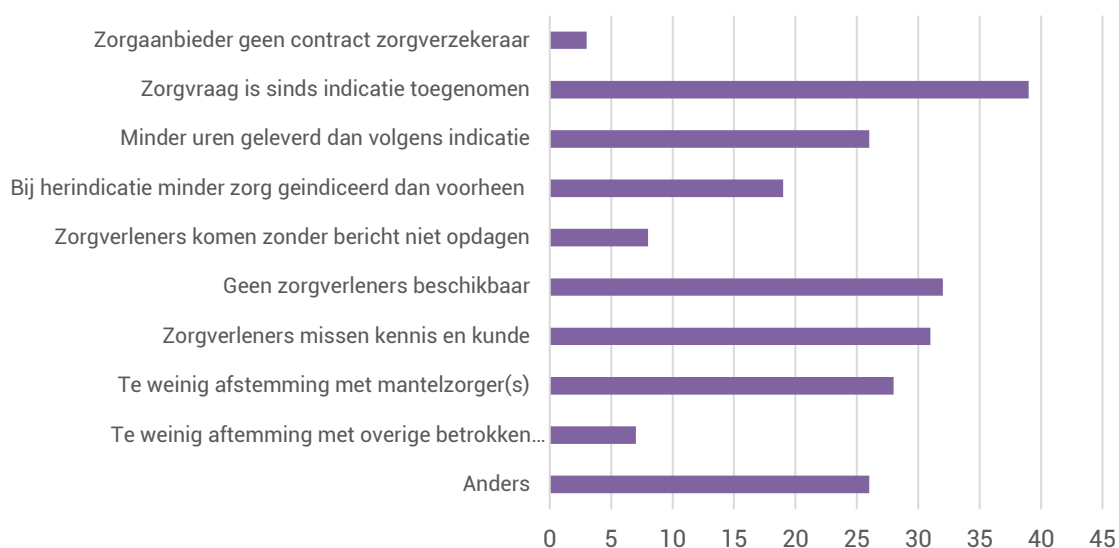


Tellen we de groep die zowel ontevreden is over zowel de kwaliteit als de hoeveelheid zorg op bij de andere ontevreden categorieën, dan blijkt het volgende. De ontevredenheid over de hoeveelheid zorg (30%) is groter dan de ontevredenheid over de kwaliteit van zorg (12%).

## Toename zorgvraag voornaamste reden ontevredenheid hoeveelheid zorg

Aan de groep respondenten die ontevreden zijn over de geboden verpleging en/of verzorging, is gevraagd wat daarvan de reden is. Deze groep vormt ruim een derde (36%) van de respondenten met een naaste die verpleging en/of verzorging ontvangt. Meerdere antwoorden waren mogelijk. Een veelgenoemde reden (39%) is dat de zorgvraag sinds de indicatie is toegenomen. Ook zijn er te weinig zorgverleners beschikbaar door ziekte of krapte (32%) en wordt kennis en kunde gemist bij de zorgverleners (31%).

### Reden ontevreden over verpleging en/of verzorging N74



Een aantal antwoorden ingevuld bij "anders" zijn ook te scharen onder de genoemde antwoord categorieën, zoals toegenomen zorgvraag (3x) of verlies van uren zorg bij herindicatie (3x). Een aantal mantelzorgers geeft aan dat de zorgaanbieder op steeds wisselende of ongunstige tijden zorg biedt (4x) en dat er vele wisselingen in het zorgpersoneel zijn (2x) of dat de zorg überhaupt niet valt in te plannen en de mantelzorger het zelf op moet lossen (4x).

Enkele citaten:

*Omdat zorg niet inplanbaar is bij thuiszorg is een PGB aangevraagd. Verzekeraar weigert die tijdig te behandelen. Aanvraag is ruim 4 maanden geleden ingediend en nog niet in behandeling genomen.*

*Weinig personeel, draait momenteel vooral op leerlingen. Vaak veel te laat of we worden regelmatig afgebeld omdat ze te weinig personeel hebben.*

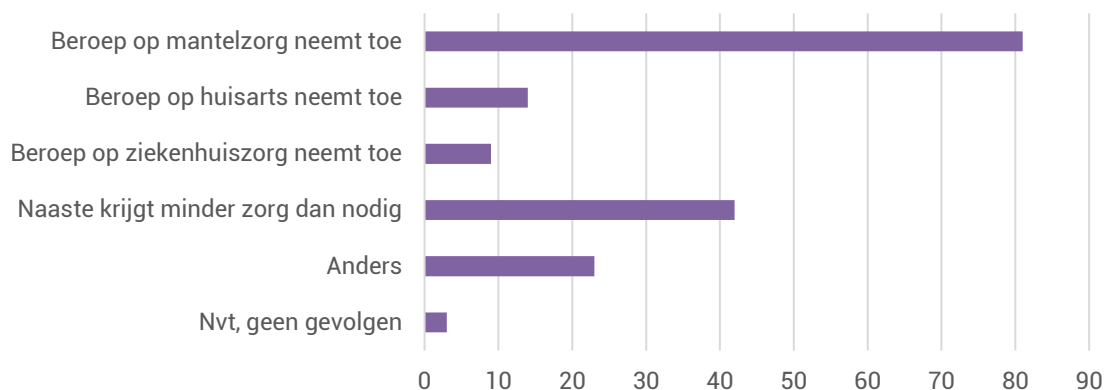
*Gecontracteerde WLZ-zorgaanbieders vinden de zorgbehoefte te groot (ochtend 1,5 uur PV en Vpl, avond 0,5 uur PV). Het half uur in de avond voor PV is een groot probleem. Alle drie reguliere thuiszorgorganisaties die werkzaam zijn in die gemeente weigeren zorg te leveren. ZZP-ers komen niet voor een half uur of een uur.*

### Beroep op mantelzorg neemt toe door onvoldoende formele zorg

Wat is dan het gevolg als de hoeveelheid en/of de kwaliteit van de verpleging en verzorging niet voldoet? Het overgrote deel van de respondenten dat ontevreden is over de hoeveelheid en/of kwaliteit van de zorg probeert dit (deels) zelf op te vangen (81%). Dat de zorg niet volledig door de mantelzorg kan worden overgenomen blijkt uit het feit dat 42% van de mantelzorgers zegt dat de naaste minder zorg krijgt dan nodig. Ook het beroep op zorgprofessionals zoals de huisarts en ziekenhuiszorg neemt toe, zo geeft 23% aan. Slechts 2% zegt dat de onvoldoende hoeveelheid of kwaliteit van verpleging en verzorging geen gevolgen heeft. Meerdere antwoorden op deze vraag waren mogelijk.

#### Wat is hiervan het gevolg?

N=74



De antwoorden onder "anders" kunnen onder toegenomen beroep op mantelzorg worden geschaard (7x), bijvoorbeeld omdat de mantelzorg aangeeft minder te moeten gaan werken vanwege de zorg voor de naaste, omdat vaker door de mantelzorg in de gaten moet worden gehouden hoe het gaat met de naaste of omdat de mantelzorg minder tijd voor ontspannende activiteiten heeft. Daarnaast geven vier mantelzorgers aan dat het niet voldoen van de zorg veel frustratie en irritatie bij hen oplevert (4x).

### Stoppen met verpleging en verzorging voornamelijk uit eigen keuze

Aan de kleine groep (N=25) die in het verleden wel verpleging en/of verzorging ontving, maar niet meer tijdens het invullen van de vragenlijst, is gevraagd wat daarvan de reden is. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

## Wat is de reden dat er geen verpleging en/of verzorging wordt gegeven?

N=25



De redenen onder "anders" op de vraag waarom geen verpleging en verzorging meer wordt gegeven, lopen zeer uiteen en in enkele gevallen een toelichting op een eerder gegeven antwoord. Soms door uitstel van de sollicitatieplicht waardoor de mantelzorger zelf de zorg kan geven, een ander geeft aan dat de zorgvrager de zorg niet wil en weer een ander vond de zorgprofessionals over de vloer een te grote inbreuk op de privacy. Tweemaal werd aangegeven dat er geen contract was tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder, terwijl dit in de antwoordopties geen enkele keer is aangegeven.

Het gevolg is echter wel dat de bijna de helft van deze kleine groep respondenten zegt dat de druk op hen toeneemt als gevolg van het stopzetten van de verpleging en verzorging.

### Veelal verpleging en/of verzorging vanuit Wet langdurige zorg

De respondenten blijken vooral verpleging en/of verzorging te ontvangen gefinancierd vanuit de Wlz (47%), daarnaast uit de Zvw (29%) en Wmo (18%). De resterende 6% weet niet vanuit welke wet de zorg wordt gefinancierd.

### Verpleging en/of verzorging vanuit Wmo minst gewaardeerd

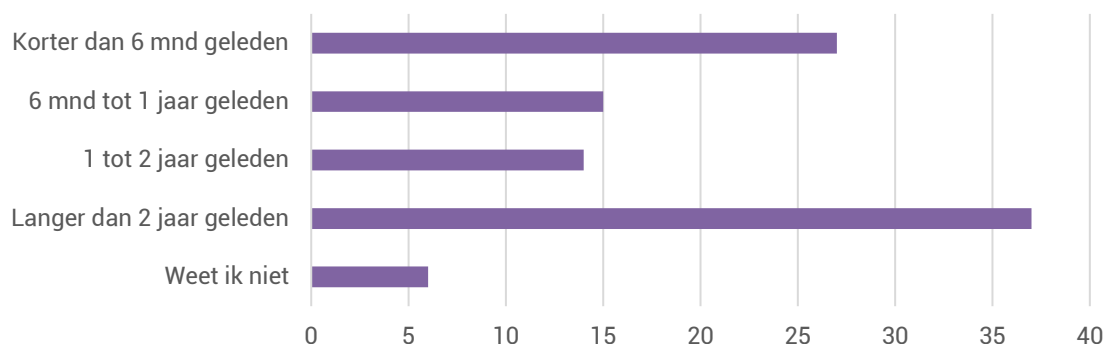
Kijkend naar de zorgwet van waaruit de zorg wordt gefinancierd, dan valt op dat 44% van de respondenten ontevreden is over de hoeveelheid en/of de kwaliteit van de verpleging en verzorging uit de Wmo, terwijl dit bij de Wlz en de Zvw respectievelijk 41% en 29% is. De belangrijkste reden genoemd voor de ontevredenheid over de hoeveelheid of de kwaliteit van zorg uit de Wmo is dat er te weinig afstemming is tussen de zorgprofessionals en de mantelzorger en dat de zorgvraag sinds de indicatie is toegenomen. Dat laatste is ook de meest genoemde reden voor de ontevredenheid binnen de Zvw. Bij de Wlz is de belangrijkste reden voor ontevredenheid dat er geen zorgverleners beschikbaar zijn. Enige voorzichtigheid met de interpretatie van deze uitkomsten is geboden, aangezien vooral de groep die gebruikt maakt van verpleging en verzorging gefinancierd vanuit de Wmo klein is.

### Meeste indicaties langer dan twee jaar geleden afgegeven

De grootste groep respondenten (37%) geeft aan dat de indicatie voor verpleging en/of verzorging langer dan twee jaar geleden is afgegeven en ruim een kwart (27%) van de respondenten geeft aan korter dan 6 maanden geleden. Minder vaak is aangegeven 6 maanden tot een jaar geleden (15%) en één tot twee jaar geleden (14%). De resterende 6% weet niet meer wanneer de indicatie is afgegeven.

## Hoe lang geleden is (laatste) indicatie voor verpleging en/of verzorging afgegeven?

N=203



### Vooraf ontevredenheid over de zorg bij indicaties van 6 maanden tot 1 jaar oud

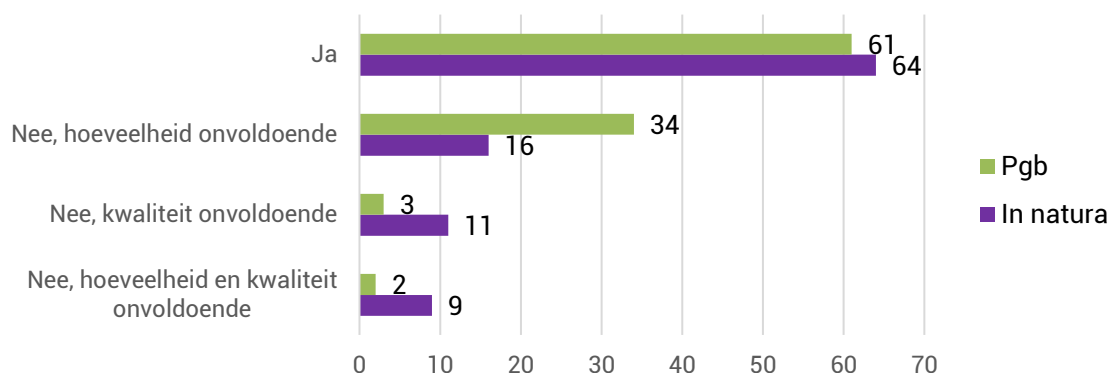
Alhoewel de groep respondenten die aangeeft een 6 maanden tot een jaar oude indicatie te hebben relatief klein is (N=31), springt deze groep eruit in ontevredenheid over de hoeveelheid verpleging en/of verzorging die ze ontvangen. Slechts 32% van deze groep is tevreden, terwijl over de gehele groep 63% tevreden is. De toegenomen zorgvraag sinds het moment van indiceren is hiervoor de meest gegeven reden.

### Pgb meer tevreden over kwaliteit van zorg, maar ontevreden over hoeveelheid toegekende zorg

Bijna de helft van de mantelzorgers die zorgen voor een naaste met verpleging en verzorging, geven aan dat de zorg wordt betaald vanuit een persoonsgebonden budget (46%), veelal gefinancierd vanuit de Wlz (72% tegen 30% onder niet-rgb). Deze groep ontvangt iets vaker de hoeveelheid verpleging en verzorging conform het indicatiebesluit, maar is beduidend vaker ontevreden over de hoeveelheid zorg die is toegekend. Van de mantelzorgers met een naaste met rgb is namelijk 34% ontevreden over de hoeveelheid zorg, tegen 16% van de mantelzorgers die zorgen voor iemand met verpleging en/of verzorging in natura. Voor wat betreft de kwaliteit van zorg is juist de groep die zorg in natura ontvangt beduidend vaker ontevreden.

## Is de hoeveelheid en de kwaliteit van verpleging en/of verzorging voldoende?

N=193



Alhoewel de aantallen klein worden door de selectie groep die ontevreden is over de zorg, zijn een paar opvallende verschillen tussen beide groepen voor het niet voldoen van de verpleging en/of verzorging. De pgb-groep lijkt iets vaker last te hebben van ziekte van zorgmedewerkers en de krapte op de arbeidsmarkt waardoor er geen formele zorg kan worden gegeven. Het beroep op de mantelzorger neemt in deze groep dan ook meer dan gemiddeld toe, mogelijk ook omdat deze groep mantelzorgers vaker samenwoont met de zorgvrager. Daarnaast geeft 39% van de groep die zorg in natura ontvangt aan dat er te weinig of geen afstemming is met de mantelzorger, tegen 17% bij de pgb-groep.

### Achtergrond respondenten

Aan dit onderzoek deden 548 respondenten mee in de periode van 3 november tot 14 november. Van hen zorgt 73% voor een persoon in de thuissituatie en 9% voor meerdere personen in de thuissituatie. De overige 19% zorgen voor een naaste in een zorginstelling en zijn direct naar het einde van de vragenlijst geleid. Respondenten zonder (recente) ervaring met verpleging en verzorging voor hun naaste zijn eveneens naar het einde van de vragenlijst geleid. Zodoende bleven van de 548 respondenten 241 mantelzorgers over die de vragenlijst hebben ingevuld over hun ervaringen met verpleging en verzorging. De respondenten zijn vrijwel allemaal (zeer) langdurig en intensief zorgende mantelzorgers.

### Nationaal Mantelzorgpanel

Met het Nationaal Mantelzorgpanel peilt MantelzorgNL periodiek de behoeften en meningen van mantelzorgers over actuele onderwerpen die met mantelzorg te maken hebben. Momenteel telt het NMP ongeveer 1650 panelleden. De resultaten worden gebruikt om actuele vraagstukken in kaart te brengen waarmee de belangen van mantelzorgers worden behartigd. Zie voor meer informatie: [www.mantelzorg.nl/resultaten](http://www.mantelzorg.nl/resultaten)