

Meer voor Elkaar

Participatie in de gemeente

Kim van den Berg | s1084140 | COM4V

Organisatie: de gemeente

Cluster: Communicatie & Externe
Betrekkingen (CEB)

Team: Externe Betrekkingen

Thema: Customers

Conceptueel model: Participatieladder
(Pröpper, 2013)

Afstudeerbegeleider: Nynke Wiekenkamp

Onderwijsinstelling: Hogeschool Leiden

Opleiding: Communicatie, jaar 5,
Management & Bedrijf, 2017/2018

Datum: 25 mei 2018

Plaats: Sassenheim

Aantal woorden: 16.738

Eerste beoordelaar: Martien Schriemer

Tweede beoordelaar: Henk Vink

Voorwoord

Sassenheim, 24 mei 2018

Beste lezer,

Waar zal ik eens beginnen. Het afgelopen jaar was een heftige, maar leerzame periode. Doordat ik mijn eerste kans niet haalde heeft mijn afstudeerperiode helaas een half jaar langer geduurd. Ondanks deze domper heb ik wel veel geleerd in dit extra half jaar.

Zo heb ik leren omgaan met teleurstellingen, maar ook hoe je uit een stuk waar je zes maanden keihard aan gewerkt hebt de fouten kunt halen en hiervan kan leren. Ik heb gemerkt hoe moeilijk het is om aan iets waar je zolang aan hebt gewerkt door te gaan. Je wilt dat het af is en dat mensen het goed vinden. In eerste instantie was het dan ook moeilijk, maar al snel werd duidelijk waar het nu eigenlijk mis was gegaan.

Ik had gewoonweg een complex onderwerp gekozen voor mijn onderzoek. Complex, maar wel heel interessant. Wat ik in mijn eerdere versie vooral door elkaar haalde was de functie van de informatiemarkt die de gemeente had opgezet en het hele participatievraagstuk. Telkens kwam ik in mijn tekst terug op dat er op de informatiemarkt geparticipeerd kon worden, terwijl de informatiemarkt een middel tot participatie was. Terwijl ik dit mondeling heel helder kon verwoorden. Na veel overleg met verschillende docenten kwam ik erachter hoe ik het nu het beste uit elkaar kon houden en dat heb ik dan ook in deze tweede versie gedaan.

Ik wil voor deze tweede versie van mijn scriptie een aantal mensen bedanken voor hun hulp, geduld en motivatie. Nynke Wiekenkamp, bedankt voor de belletjes, uitgebreide feedback en motivatie toen ik er tegenop zag. Anneke Tielens, ontzettend bedankt voor de persoonlijke hulp aan het einde. Dat heeft me zo geholpen om alles eindelijk zoals ik het bedoelde op papier te krijgen. Piet Hein Coebergh, bedankt voor het vertrouwen en dat ik nog steeds bij je terecht kon.

En dan natuurlijk mijn ouders en broer, die een half jaar langer met een gestreste Kim in huis zaten en me er doorheen geholpen hebben. Zo ook mijn vrienden die op zaterdagavond mijn verhalen aanhoorde toen de deadline van mijn scriptie dichterbij kwam.

Ondanks de teleurstelling in het begin lever ik deze scriptie opnieuw in met een trots gevoel. En natuurlijk een beetje spanning. Ik wens je veel leesplezier.

Kim van den Berg

Samenvatting

Deze scriptie beschrijft het afstudeeronderzoek voor opdrachtgever de gemeente over de participatie van mantelzorgers in de gemeente. Opdrachtnemer Kim van den Berg heeft onderzocht hoe de gemeente aan de hand meer participatie kan creëren met mantelzorgers aan de hand van participatiemiddelen.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: *“Hoe kan de gemeente aan de hand van participatiemiddelen meer participatie creëren met mantelzorgers in de gemeente?”*. Het onderzoek beantwoordt de probleemstelling met behulp van theorie omtrent interactief overheidsbeleid met de participatieladder van Pröpper.

Aanvullend op deze probleemstelling formuleerde de opdrachtnemer de volgende doelstelling voor het onderzoek: *“Inzicht geven in de participatiebehoefte van de mantelzorgers, teneinde een communicatieadvies te geven aan de gemeente over de participatie van mantelzorgers uit de gemeente omtrent participatiemiddelen.”*

Deelvragen van de probleemstelling zijn als volgt:

- *Wat is de huidige situatie omtrent de informatiemarkt?*
- *Wat is de huidige participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces?*
- *Wat is de participatierol van de gemeente in het participatieproces?*
- *Wat is de gewenste participatierol van de mantelzorgers?*

De opdrachtnemer deed kwalitatief onderzoek en deskresearch om deze deelvragen te beantwoorden. Met behulp van een partner van de gemeente wierf de opdrachtnemer mantelzorgers voor het kwalitatief onderzoek.

De doelgroep van de informatiemarkt betreft alle inwoners van de gemeente, met nadruk op senioren, vrijwilligers en mantelzorgers, het informele netwerk van de gemeente. De doelgroep van het onderzoek beperkt zich tot alle mantelzorgers in de gemeente, de belangrijkste groep van het informele netwerk van de gemeente.

Op basis van de onderzoeksresultaten is de conclusie dat de gemeente een nieuw participatieniveau moet aannemen met bijbehorende communicatiestrategie om meer participatie te creëren met mantelzorgers in de gemeente. Ook moet de gemeente andere communicatiemiddelen inzetten voor de informatiemarkt om de informatiemarkt succesvoller te maken als participatiemiddel.

Om de gemeente een helpende hand te bieden staat er een implementatieplan in dit rapport met een plan voor het bereiken van een interactiever participatieniveau, een plan voor de bijbehorende communicatiestrategie en een communicatiemiddelenmix en -plan voor de communicatiemiddelen van de informatiemarkt.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Probleemformulering	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Doelstelling	7
1.4 Deelvragen	8
1.5 Doelgroep	9
1.6 Grenzen onderzoek	9
2. Situatieschets	10
2.1 Interne analyse	11
2.2 Externe analyse	12
3. Theoretisch Kader	14
3.1 Participatie	15
3.2 Participatieladders	17
3.3 Conceptueel model	19
3.4 Hypothesen	20
4. Methodologie	23
4.1 Methodes van onderzoek	23
4.2 Methodes per deelvraag	24
4.3 Datacollectie	26
4.4 Operationalisatie hypothesen en deelvragen	28
5. Resultaten	34
5.1 Huidige informatiemarkt	34
5.2 Huidige participatierol mantelzorgers	35
5.3 Bestuursstijl gemeente	37
5.4 Gewenste participatierol mantelzorgers	38
6. Conclusies	40
7. Aanbevelingen	45

8. Implementatieplan	48
9. Discussie	53
Literatuurlijst	54
Bijlagen	57
Bijlage III – Informatievoorziening andere gemeenten	57
Bijlage IV – Handout.....	63
Bijlage V – Communicatiehandelingen werving respondenten.....	64
Bijlage VI – Respondentschema	65
Bijlage VII – Topic guide kwalitatief onderzoek	66
Bijlage VIII – Samenvattingen verbatims	69
Bijlage IX – Verbatims	75
Verbatim 1	75
Verbatim 2	81
Verbatim 3	88
Verbatim 4	98
Verbatim 5	110
Verbatim 6	119
Verbatim 7	130
Verbatim 8	138
Verbatim 9	147
Verbatim 10	156
Verbatim 11	164
Verbatim 12	174
Verbatim 13	183
Verbatim 14	190
Verbatim 15	202
Bijlage X – Analyseschema's	208
Relatie mantelzorger en gemeente.....	208
Informatiemarkt.....	214
Afsluiting.....	232

1. Probleemformulering

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding van dit onderzoek: te weinig participatie vanuit mantelzorgers met een deel van het beleid van de gemeente. Deze aanleiding leidt tot een probleemstelling waaruit de doelstelling voortkomt. De probleemstelling is opgedeeld in deelvragen met ieder een eigen onderwerp. De doelgroep van het onderzoek komt aan bod en tot slot de grenzen van het onderzoek.

1.1 Aanleiding

In 2015 verandert de wet omtrent maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betekent dat het rijk verantwoordelijkheden omtrent zorg verschuift naar gemeenten en burgers. De verandering van de Wmo is naar aanleiding van de hervormingen in de langdurige zorg. Het rijk verwacht dat gemeenten, door dichterbij de burgers te staan, beter op de specifieke wensen en behoeften van hun inwoners in kunnen spelen. Dit zou vervolgens moeten leiden tot zelfredzaamheid (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2018).

Door deze verandering is gemeenten opgedragen dat inwoners participeren in de zorg. Om deze reden moeten gemeenten gaan samenwerken met hun belanghebbenden rondom maatschappelijke ondersteuning. Dat zijn senioren, mantelzorgers en vrijwilligers; de informele netwerken van gemeenten. Gemeenten moeten meer gaan samenwerken met hun belanghebbenden en andersom zal er participatie moeten plaatsvinden vanuit de inwoners van de gemeente met de gemeente. Dit samenwerkingsproces is het participatieproces. De rol die de participant en de gemeente spelen binnen het participatieproces heet de participatierol. Participatie staat hier voor: 'Het vergroten van de invloed van belanghebbenden binnen en buiten de overheid op beleid en het delen van inbreng en kennis met de overheid' (Creighton, 2005).

In dit onderzoek draait het om de gemeente en de participatie binnen deze gemeente. De eerste stap van participatie is het informeren van belanghebbenden (Arnstein, 1969). Om aan deze stap te voldoen, heeft de gemeente een informatiemarkt ingezet. Tevens gaf de gemeente door inzet van deze markt gehoor aan de vraag naar informatie van senioren, vrijwilligers en mantelzorgers. Het doel van deze informatiemarkt is om deze drie groepen belanghebbenden te informeren over de veranderde Wmo en de rol van beide partijen bij de samenwerking tussen beide partijen.

Echter, na het eerste jaar van de informatiemarkt in 2016 blijkt dat de informatiemarkt niet druk bezocht wordt. Om deze reden deed de opdrachtnemer in oktober 2017 onderzoek naar de bezoekers. Hieruit bleek dat het vooral senioren waren die naar de markt kwamen, maar vrijwilligers en voornamelijk mantelzorgers bleven weg. Juist de mantelzorgers zijn een

belangrijke groep belanghebbenden voor de gemeente. Mantelzorgers zijn een groot onderdeel van de informele netwerken van gemeenten (BMC Advies, 2018). Hieruit blijkt dat de gemeente niet de juiste doelgroep bereikt. De gemeente wil erachter komen waarom het bij deze eerste stap tot participatie al misgaat.

Deze ontwikkeling is voor de gemeente aanleiding om na te gaan of de informatiemarkt wel het juiste participatiemiddel voor de doelgroep is, met name voor de mantelzorgers. Zij komen het minst naar de informatiemarkt, maar zijn de belangrijkste groep belanghebbenden. De opdrachtnemer onderzoekt welke participatiemiddelen de juiste zijn en of de informatiemarkt hieronder valt. Tevens onderzoekt de opdrachtnemer of mogelijke aanpassingen voldoende zijn voor het laten slagen van de informatiemarkt. De gemeente wil nagaan aan welke participatiemiddelen behoefte is onder de mantelzorgers, maar ook aan welke middelen er in het algemeen behoefte is onder de mantelzorgers om beter samen te kunnen werken. Het onderzoek richt zich op het versterken van de samenwerking tussen de gemeente en mantelzorgers.

1.2 Probleemstelling

De wens van de gemeente is om te participeren met haar mantelzorgers. De aanleiding resulteert in de volgende probleemstelling:

“Hoe kan de gemeente aan de hand van participatiemiddelen meer participatie creëren met mantelzorgers in de gemeente?”

1.3 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt:

“Inzicht geven in de participatiebehoefte van de mantelzorgers, teneinde een communicatieadvies te geven aan de gemeente over de participatie van mantelzorgers uit de gemeente omtrent verschillende participatiemiddelen.”

Het doel van het onderzoek is de gemeente in staat stellen de participatie van mantelzorgers in een deel van het gemeentebeleid te vergroten door participatie van mantelzorgers binnen de gemeente te stimuleren. Dit door middel van verschillende participatiemiddelen. De opdrachtnemer onderzoekt welke participatiemiddelen de juiste zijn voor de doelgroep en of de informatiemarkt één van deze juiste middelen is. De opdrachtnemer zal nagaan of de informatiemarkt Daartoe biedt het onderzoek een communicatieadvies om de effectiviteit van de informatiemarkt als participatiemiddel te optimaliseren of het hele plan rondom participatie te veranderen.

1.4 Deelvragen

Er zijn vier deelvragen om het probleem te kunnen onderzoeken en zo een advies te vormen. De volgende deelvragen zijn onderdeel van de probleemstelling:

1. *Wat is de huidige situatie omtrent de informatiemarkt?*

Voor dit onderzoek is het van belang dat de opdrachtnemer zich ook richt op de huidige situatie van de informatiemarkt. Zo kan de onderzoeker een beeld van de huidige situatie van de markt schetsen voor mensen die hier minder vanaf weten. Deze deelvraag beantwoordt vragen over hoe de gemeente op dit moment communiceert met de doelgroep, hoe de gemeente de informatiemarkt promoot en hoe zo een informatiemarkt er nu eigenlijk uit ziet.

Voor meer verdieping van deze deelvraag en een vergelijking met andere gemeenten, kijkt dit onderzoek ook naar de situatie van de informatiemarkt ten opzichte van andere gemeenten. Met deze vergelijking vormt de onderzoeker een duidelijk beeld van andere gemeenten, hoe zij omgaan met het bereiken van de eerste stap op de participatieladder, informeren, naar aanleiding van de veranderde Wmo. Tevens vormt deze vergelijking een duidelijk beeld van de verschillen en overeenkomsten met de informatiemarkt en wat de gemeente van andere gemeenten kan leren. De situatieschets beantwoordt deze deelvraag.

2. *Wat is de huidige participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces?*

Het onderzoek richt zich op de samenwerking tussen mantelzorgers en de gemeente. Om een idee te krijgen van hoe mantelzorgers binnen de gemeente op dit moment participeren, is het van belang dit in beeld te krijgen. Door deze deelvraag te onderzoeken schetst de opdrachtnemer een beeld van hoe de mantelzorgers momenteel betrokken zijn bij de informatiemarkt, het participatieproces en wat dit betekent voor de gemeente.

3. *Wat is de participatierol van de gemeente in het participatieproces?*

Door te onderzoeken wat de huidige manier van participeren van de gemeente is, kan de opdrachtnemer bekijken of deze manier van participeren past bij die van de mantelzorgers. Zitten zij op één lijn of is het verschil tussen beide partijen groot. Tevens zal aan het licht komen wat de manier van participeren van de gemeente betekent voor de mantelzorgers.

Niet alleen de huidige, maar ook de gewenste manier van participeren van de gemeente is van belang om te weten waar de gemeente naartoe wil. Door hier onderzoek naar te doen kan de opdrachtnemer een beeld vormen van het startpunt en het gewenste eindpunt van de gemeente wat betreft de manier van participeren. Ook komt zo naar voren wat de gemeente moet doen om dit gewenste eindpunt te bereiken.

4. *Wat is de gewenste participatierol van de mantelzorgers?*

De gemeente kan een bepaalde wens hebben wat betreft de manier waarop de mantelzorgers participeren, maar het is niet gezegd dat de doelgroep het hiermee eens is. Om deze reden is het van belang te onderzoeken wat de gewenste manier van participeren van de mantelzorgers is in het participatieproces. Hoe willen zij participeren en wat kan de gemeente oden om aan de wensen van de mantelzorgers te voldoen. Wat kan de gemeente überhaupt doen om participatie onder de mantelzorgers te stimuleren.

Het onderzoek richt zich onder andere op de gewenste communicatiemiddelen van de mantelzorgers en de wensen omtrent de informatiemarkt. Wat willen de mantelzorgers zien op de informatiemarkt en als de gemeente dit aanpast, leidt dit dan tot de gewenste manier van participeren of is daar meer voor nodig.

Tevens gaat dit onderzoek na of de informatiemarkt wel het juiste participatiemiddel is. Is dit wat de mantelzorgers wilde toen hun vraag naar informatie steeg, of was het louter een schreeuw om aandacht voor haar behoefte om aandacht.

Als duidelijk is wat de gewenste manier van participeren van de mantelzorgers is, kan gekeken worden of deze aansluit bij de gewenste manier van participeren van de gemeente. Wanneer dit niet het geval is kan de gemeente een compromis sluiten met de doelgroep, zich aanpassen of besluiten het helemaal anders aan te pakken.

1.5 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek is mantelzorgers uit de gemeente. Deze doelgroep omvat sinds de laatste meting 17.275 inwoners uit de gemeente (Team Onderzoek van de gemeente, 2012). De opdrachtnemer kiest voor deze doelgroep, omdat mantelzorgers een groot onderdeel zijn van het informele netwerk van gemeenten. Een netwerk dat belangrijk is bij de totstandkoming van participatie omtrent de Wmo. Mantelzorgers zijn de belangrijkste groep van dit netwerk (BMC Advies, 2018). Tevens zijn zij de groep die het minst naar de informatiemarkt komen.

1.6 Grenzen onderzoek

Het doel van het onderzoek is een communicatieadvies leveren aan de gemeente om bij te dragen aan het verbeteren van de participatie van een deel van de doelgroep van de informatiemarkt, namelijk mantelzorgers.

De opdrachtnemer doet alleen onderzoek naar mantelzorgers en niet naar senioren en vrijwilligers. Dit betekent dat vrijwilligers en senioren buiten de onderzoeksdoelgroep vallen en de opdrachtnemer hen niet ondervraagt. Alleen de wensen, behoeften en meningen van de

mantelzorgers komen in dit onderzoek aan bod en alleen over hun wensen, behoeften en meningen doet de opdrachtnemer uitspraak in het advies.

Het onderzoek vindt plaats in de periode van 1 september 2017 tot en met 10 januari 2018. Door deze tijdsbeperking onderzoekt de opdrachtnemer maar een deel van het beleid voor mantelzorgers en ook maar een deel van de doelgroep van de informatiemarkt. Het deel van het beleid voor mantelzorgers dat de opdrachtnemer onderzoekt is de informatiemarkt. Andere onderdelen van het beleid blijven in dit onderzoek buiten beschouwing.

2. Situatieschets

Het creëren van participatie komt door de wijziging van de Wmo steeds vaker aan bod binnen gemeenten. Verschillende gemeenten hebben verschillende aanpakken en in deze situatieschets komen deze aanpakken aan bod. De interne analyse behandelt de wijze waarop de gemeente de eerste stap van participatie, informeren, aanpakt en wat dit tot nu toe tot gevolg heeft. In de externe analyse komt de aanpak van andere gemeenten terug.

Tevens komt aan bod of deze aanpakken werken en of deze te vergelijken zijn met die van de gemeente. Tot slot behandelt de situatieschets wat de gemeente kan leren van andere gemeenten.

2.1 Interne analyse

De interne analyse beschrijft hoe de gemeente de eerste stap van participatie, informeren, aanpakt en wat dit tot nu toe voor gevolgen heeft. Zoals eerder aangegeven maakt de gemeente gebruik van een informatiemarkt. In deze paragraaf komt terug wat het precieze doel van deze informatiemarkt is, wat er op zo een markt gebeurt en hoe de doelgroep van de markt reageert. Al deze punten schetsen een beeld van de huidige situatie omtrent de informatiemarkt om deelvraag 1 van het onderzoek te beantwoorden.

Doel

De informatiemarkt zoals de gemeente deze inzet, is een markt waar de gemeente verschillende instellingen en partners uitnodigt om de doelgroep van de markt te informeren over de veranderde Wmo, de rol van beide partijen bij de samenwerking tussen beide partijen en allerlei andere onderwerpen omtrent zorg. Deze informatiemarkt biedt informatie aan senioren, mantelzorgers en vrijwilligers. De gemeente zet de informatiemarkt in om aan de eerste stap van participatie te voldoen, informeren. Dit betekent dat zij de informatiemarkt als participatiemiddel inzet.

In 2004 richtte de gemeente de seniorenbeurs op, gehouden in dorp x. Dit was een jaarlijkse beurs waar alle senioren uit de hele gemeente terecht konden voor informatie over thema's als actief samen leven, veilig wonen en samen oud worden. Met deze beurs wilde de gemeente haar senioren informeren en inspireren over alle mogelijkheden binnen de gemeente omtrent zorg, sport, gezondheid, wonen, veiligheid, ontspanning en cultuur. Dit gebeurde ieder jaar aan de hand van zo een zestig informatiestands, presentaties en demonstraties. De toegang, koffie en thee en alle activiteiten waren gratis.

Sinds 2016 organiseert de gemeente in samenwerking met haar grootste maatschappelijke partners de informatiemarkt. Deze informatiemarkt is een vervanging van de seniorenbeurs, omdat er vanuit meer groepen vraag was naar informatie. Mantelzorgers en vrijwilligers kwamen naar aanleiding van de aankondiging van de wijziging omtrent de Wmo mee naar de seniorenbeurs, ondanks dat zij niet onder de doelgroep van die beurs vielen. Zij waren op zoek naar informatie, maar deze was voor hen niet aanwezig op de seniorenbeurs. Om participatie te creëren en aan de eerste stap van participatie, informeren, te voldoen, heeft de gemeente ervoor gekozen om de seniorenbeurs uit te breiden naar een veel bredere en lokale informatiemarkt.

Opzet

De gemeente deelt de informatiemarkt in op drie doelgroepen en voor deze drie doelgroepen staan verschillende organisaties en partners met informatiestands op de markt. Bezoekers kunnen in de middag terecht op de informatiemarkt en in alle vrijheid rondlopen om informatie te vergaren. Tijdens de informatiemarkt vinden er informatiesessies over verschillende thema's plaats en is er muziek en vermaak voor kinderen. Verder zijn er demonstraties voor bijvoorbeeld valpreventie en stoelyoga.

De informatiemarkt is voor alle senioren, mantelzorgers en vrijwilligers binnen de gemeente. Gebaseerd op de laatste meting zijn dit 75.734 inwoners (Team Onderzoek van de gemeente, 2012). De gemeente organiseert de informatiemarkt in drie verschillende plaatsen om zo de informatie dichterbij huis te brengen. De informatiemarkt vindt plaats in dorp y, dorp z en dorp x. Dit is zo omdat dit de drie grootste dorpen van de gemeente zijn en omdat ze in respectievelijk het noorden, zuiden en midden van de gemeente liggen. De gemeente houdt hier volgens de manager van één van de afdelingen rekening met spreiding en hoopt op deze manier alle inwoners die tot de doelgroep behoren te kunnen bereiken (persoonlijke communicatie, oktober 2017). Maar ook andere dorpen en wijken kunnen zich sinds 2016 aanmelden als ze een informatiemarkt willen organiseren.

De gemeente promoot de informatiemarkt door middel van flyers, posters, krantenartikelen en Facebook. Deze communicatiemiddelen en andere informatie en documenten van het intranet van de gemeente over de informatiemarkten van de afgelopen twee jaar staan in bijlage I en bijlage II.

Reactie

Naar verwachting zouden er naar de informatiemarkt veel mensen komen. De informatiemarkt was immers een reactie op de vraag naar informatie vanuit mantelzorgers en vrijwilligers. Echter bleek al snel dat de informatiemarkt niet zo druk bezocht werd. Uit onderzoek van oktober 2017 werd duidelijk dat voornamelijk de senioren naar de informatiemarkt kwamen. Vrijwilligers kwamen in mindere mate, maar vooral de mantelzorgers bleven weg.

2.2 Externe analyse

De externe analyse beschrijft hoe enkele andere gemeenten aan de eerste stap van participatie proberen te voldoen. Tevens komt aan bod of de aanpakken van deze gemeenten te vergelijken zijn met de aanpak van de gemeente.

Onderstaande selectie van gemeenten staat in deze situatieschets centraal, omdat dit bijna allemaal gemeenten zijn met een grotere doelgroep. Op deze manier is er een eerlijke vergelijking mogelijk met de doelgroep van de gemeente. Er staan twee voorbeelden van informatiemarkten

voor mantelzorgers om te vergelijken en drie andere mogelijkheden van informatievoorziening. Door deze verschillende mogelijkheden naast elkaar te leggen wordt duidelijk wat de opties zijn ten opzichte van de informatiemarkt.

Gemeente Hengelo heeft een inwonersaantal van 80.683. De gemeente organiseert een informatiemarkt voor mantelzorgers. Op deze informatiemarkt kunnen mantelzorgers terecht met vragen over onder andere thuiszorg, dagbesteding, thuis blijven wonen en het laten overnemen van taken (Wijkkracht Hengelo, 2017). De gemeente organiseert de informatiemarkt in de maand van de Mantelzorg, in november, en deze is aan het einde van de dag van 16:00 uur tot 20:00 uur (Univé Oost, 2017). Een artikel over de informatiemarkt op Univé Oost en de flyer van de informatiemarkt staan in bijlage III.

Amsterdam-Zuidoost is een stadsdeel van de gemeente Amsterdam en heeft 84.567 inwoners. In Amsterdam-Zuidoost vindt in de maand november een informatiemarkt voor mantelzorgers plaats. Deze informatiemarkt is rond hetzelfde tijdstip als de informatiemarkt, namelijk van 11:30 uur tot 16:00 uur (Home Instead, 2017). Op de informatiemarkt kunnen mantelzorgers terecht voor al het aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning en handige tips over mantelzorg. Door middel van informatiesessies vertellen verschillende zorgorganisaties over mantelzorg en het ondersteuningsaanbod in Amsterdam-Zuidoost (Zuidoost, 2017). Het artikel op Home Instead en Zuidoost en de flyer van de informatiemarkt staan in bijlage III.

De gemeente Staphorst is een gemeente met 8.675 inwoners. De gemeente maakt gebruik van de volgende instrumenten om haar eigen burgerparticipatiedoel te bereiken: wijkraden of adviesraden, informatiebijeenkomsten of inloopavonden, spreekrecht in de gemeenteraad, bewonersbijeenkomsten, zienswijze, kennistafels, inzage bij plannen, enquêtes en tevredenheidsonderzoeken (Gemeente Staphorst, 2015).

Noordoost-Friesland bestaat uit de gemeente Ameland (3.628 inwoners), Dantumadiel (18.896 inwoners), Dongeradeel (23.880 inwoners), Ferwerderadiel (8.681 inwoners), Kollumerland (12.853 inwoners) en Schiermonnikoog (946 inwoners). Om de inwoners van de gemeenten te informeren over de veranderingen in de wet rondom de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet voorzagen zij de inwoners van informatie en advies via het internet, de telefoon, een balie en sociale media (Beleidsplan Wmo Noordoost-Friesland, 2014). Het WMO platform van Dantumadiel staat in bijlage III.

Gemeente Roermond heeft 57.520 inwoners en om deze te betrekken gebruiken zij een informatiemarkt. Door middel van deze markt wil de gemeente laten zien hoe zij zich voorbereidt op de nieuwe taken die de wetswijzigingen omtrent de Wmo, jeugdwet en Participatiewet met

zich meebrengen. Ook wil de gemeente de zorgen bij de inwoners over de veranderingen wegnemen (VNG, 2014). In bijlage III staat de informatiekrant van gemeente Roermond.

Al deze gemeenten, behalve Staphorst, hebben ongeveer een gelijkwaardige doelgroep als het aankomt op het aantal inwoners. Hengelo en Amsterdam-Zuidoost maken gebruik van een informatiemarkt voor alleen mantelzorgers en organiseren dit in november, de maand van de Mantelzorg. De informatiemarkt vond in 2016 eenmalig plaats in deze maand en een mogelijkheid zou zijn dat de gemeente de informatiemarkt vaker aan deze maand koppelt. De artikelen online over de andere informatiemarkten zijn makkelijker te vinden dan een artikel over de informatiemarkt. De gemeente zou hierover na kunnen denken of zij wat willen veranderen aan de zichtbaarheid van onlineartikelen. De flyer van Hengelo is vrijwel gelijk aan die van de gemeente, maar die van Amsterdam-Zuidoost laat een verschil zien door geen partners te noemen, maar wel een programma.

Staphorst, Noord-Friesland en Roermond maken geen gebruik van informatiemarkten. Staphorst heeft een zeer kleine doelgroep en geeft de inwoners veel mogelijkheden tot inspraak. Het is aan de gemeente om te ondervinden of dit voor haar grotere doelgroep ook mogelijk is. Noord-Friesland stelt informatie en advies beschikbaar via internet, telefonisch contact, een informatiebalie en het heeft een Wmo-platform opgezet. Tot slot informeert Roermond door middel van een informatiekrant over de veranderingen binnen de gemeente.

3. Theoretisch Kader

Het theoretisch kader behandelt hoe theorie over (publieks)participatie overheden in staat stelt burgers meer te betrekken bij beleid om het beleid effectiever te maken. De ontwikkeling van burgerparticipatie komt in dit hoofdstuk aan bod, evenals het ontstaan van publieksparticipatie. Publieks- en burgerparticipatie is onderdeel van participatie, maar dan gericht op de democratie. In de loop der jaren zijn er meerdere zogeheten participatieladders ontwikkeld als theoretisch kader voor beleidsparticipatie. Drie van de belangrijkste participatieladders en de afweging voor het conceptueel model komen terug in dit theoretisch kader. Enkele aanvullende theorieën om het onderzoek te ondersteunen

komen aan bod en tot slot drie hypothesen gebaseerd op de centrale theorie van het onderzoek.

3.1 Participatie

Participatie staat voor actieve deelname (Van Dale, 2018). Participatie kan plaatsvinden op meerdere manieren en niveaus. Zo is er arbeidsparticipatie en sociaal-culturele participatie. Maar ook in de economische wereld is sprake van participatie als het aankomt op aandelen, aandelenparticipatie genoemd. In dit geval praten we over sociaal-culturele participatie, het deelnemen aan de samenleving, en dan specifiek over publieksparticipatie, het deelnemen aan de democratie.

Ontwikkeling burgerparticipatie

Er zijn verschillende vormen van burgerparticipatie. Hieronder staan drie vormen beschreven van burgerparticipatie aan de hand van Peters et al. (2012), Houwelingen, Boelen en Dekker (2014), Schut (2014) en Kilic (2008).

Schut schreef dat er in de tijd voor 1970 bijna geen burgerparticipatie plaatsvond. De gemeente was de baas en bepaalde alles. De roep om participatie groeide echter wel vanuit de burgers door groeiende ontevredenheid (Schut, 2014). Om deze reden ontstonden er in de jaren na 1970 drie verschillende soorten burgerparticipatie. Allereerst ontstond eerstegeneratie-burgerparticipatie. Deze vorm van participatie is wettelijk vastgelegde inspraak op beleid. Het staat in de wet dat de burger invloed mag uitoefenen op besluiten van de overheid. Deze participatie is op dit moment een standaard onderdeel van het participatiebeleid van gemeenten. In 1990 ontstond tweedegeneratieburgerparticipatie. Bij deze vorm is er de mogelijkheid voor burgers om in een vroege fase te helpen bij het vormgeven van het beleid. Sinds het jaar 2000 houden gemeenten zich bezig met de vorm van derdegeneratieburgerparticipatie. De burger kan in dit geval initiatieven nemen en draagt hier de verantwoordelijkheid voor. De gemeente heeft bij deze vorm van participatie een ondersteunende rol (Kilic, 2008).

Deze drie generaties van burgerparticipatie kunnen zowel los van elkaar als naast elkaar bestaan. Eerstegeneratieburgerparticipatie gebruiken gemeenten standaard. Tweede- en derdegeneratie-burgerparticipatie zetten gemeenten zelf in als zij denken dat dit meerwaarde heeft voor de uitvoering van een beleid (Kilic, 2008).

Publieksparticipatie

Er zijn verschillende definities van publieksparticipatie. In de jaren zeventig definieerde men publieksparticipatie als volgt: 'Een georganiseerde poging om de controle over de middelen en gereguleerde instellingen te vergroten in gegeven sociale instellingen, in het belang van de

groepen en de bewegingen die tot dusver uitgesloten zijn.' (Stiefel & Wolfe, 1994). Pröpper geeft de volgende hedendaagse definitie aan publieksparticipatie: 'De invloed van belanghebbenden binnen en buiten de overheid op beleid te vergroten en inbreng en kennis te delen met de overheid.' (Pröpper, 2013).

Bij overheidsinstellingen is publieksparticipatie een onderdeel van democratie (Creighton, 2005). Het idee van participatie staat in relatie tot de rechten van het burgerschap en tot de democratische overheid (Gaventa & Valderrama, 1999). Participatie bestaat uit vier hoofdonderdelen, namelijk informeren, luisteren naar participanten, een bijdrage leveren aan het oplossen van problemen en het komen tot een overeenstemming. Dit alles is onderdeel van interactief beleid: het in een zo vroeg mogelijk stadium maatschappelijke organisaties, bedrijven of burgers betrekken bij een beleid door de overheid (Pröpper, 2013).

De overheid past sinds begin jaren negentig verschillende vormen van interactief beleid toe om zo participatie te stimuleren. Zo zijn burgerparticipatie, publieksparticipatie open planvorming en coproductie erop gericht de invloed van belanghebbenden op beleid te vergroten en kennis en inbreng te delen. Het is van belang dat de overheid participanten informeert. Pas als participanten alle mogelijke informatie tot hun beschikking hebben kunnen zij hun mening geven (Creighton, 2005).

Het is tevens van belang om te bedenken waarom je wilt dat anderen participeren, wie je wilt dat participeren en over welk onderwerp je wilt dat deze mensen participeren (Abelson et al., 2003). Enkele factoren die het doel van mensen om te participeren kunnen bepalen zijn cultuur, omgeving of historische achtergrond (Chess, & Purcell, 1999). Mensen willen participeren wanneer zij hier de middelen en drijfveren voor hebben (Han, 2009). Als deze middelen en drijfveren niet aanwezig zijn is een succesvol interactief beleid en dus succesvolle participatie, niet mogelijk (Pröpper, 2013)

Participanten kunnen verschillende motieven hebben om te participeren. Het verschil tussen de motieven van maatschappelijke organisaties, bedrijven of burgers kan groot zijn. Zij kunnen bijvoorbeeld participeren omdat zij hun eigen belangen willen behartigen of zich inzetten voor het zoeken naar een oplossing voor een maatschappelijk probleem. Het kan ook zo zijn dat participanten steun zoeken voor een maatschappelijk probleem dat zij zelf willen aanpakken. Maar, burgers, bedrijven en organisaties willen niet altijd participeren. Ook hier zijn motivaties aan verbonden. Zo kan een doelgroep onverschillig of wantrouwend zijn of het idee dat men geen echte invloed kan uitoefenen overheerst. Tot slot is er ook nog de optie dat mensen het idee hebben dat de overheid hun hulp niet nodig heeft (Pröpper, 2013).

3.2 Participatieladders

Er zijn drie verschillende participatieladders voor publieksparticipatie. In 1969 beschreef Arnstein acht treden van participatie en ontwierp hiervoor een participatieladder (Arnstein, 1969). Edelenbos en Monnikhof ontwikkelde in 1988 een participatieladder met vijf treden (Edelenbos et al., 2006). Tot slot publiceerde Pröpper in 2009 zijn versie van de participatieladder met zeven treden (Pröpper, 2013). Alle drie deze participatieladders geven verschillende soorten publieksparticipatie weer, waaronder participatievormen met interactief beleid.

1969

Arnstein introduceerde in 1969 als eerste de participatieladder en geeft daarmee het begin van de ontwikkeling van de participatieladders weer (Custers & Schmitz, 2012). Haar participatieladder bestaat uit acht treden en zij ontwikkelde deze om een stem te geven aan minderheidsgroepen uit die tijd, bijvoorbeeld etnische groeperingen (Arnstein, 1969).

In Arnstein (1969) haar participatieladder zijn drie fasen. In de eerste fase vindt geen participatie van burgers plaats, dit is de onderste fase op de participatieladder. De overheid heeft in dit geval de meeste invloed en bepaalt wat er gebeurt. In fase twee, op het midden van de participatieladder, kunnen burgers meebeslissen. In ieder geval, dat is het gevoel dat de burgers krijgen, terwijl dit in werkelijkheid niet het geval is. De burgers krijgen van de overheid de mogelijkheid hun mening te geven, maar hier doet de overheid vervolgens weinig tot niets mee. In fase drie, bovenaan de participatieladder, hebben burgers daadwerkelijk invloed. Zij helpen in dit geval met het beslissen over een beleid (Arnstein, 1969).

In haar theorie noemt Arnstein (1969) participatie een proces waarbij een bepaalde inspanning nodig is om het uit te voeren en heeft zij het over 'wij' en 'zij'. Echter, de rollen staan in een participatieproces niet vast en het is ook mogelijk dat een doelgroep niet wil deelnemen aan het participatieproces zoals eerder besproken in de motieven voor het wel of niet participeren. In dit onderzoek gaat het niet alleen om de vraag hoe de doelgroep wil participeren, maar ook of deze wel wil participeren. Om deze reden sluit de theorie van Arnstein (1969) niet volledig aan op het probleem van dit onderzoek.

1998

De participatieladder van Edelenbos en Monnikhof komt uit 1998. Zij richten zich in hun theorie specifiek op situaties bij gemeenten in Nederland en hun theorie baseerde zij op vijf cases van vijf verschillende gemeenten in Nederland (Edelenbos & Monnikhof, 2001). Om deze reden bestaat hun participatieladder uit vijf treden.

Edelenbos en Monnikhof (2001) geven geen duidelijke grens aan tussen interactief beleid en niet interactief beleid. De enige scheiding die zij aangeven is tussen adviseren en coproduceren. Adviseren valt in dit geval onder niet interactief beleid en coproduceren onder interactief beleid. Vanaf trede vier, coproduceren, bepaalt het overheidsorgaan samen met de inwoners en zoeken zij samen naar oplossingen.

De theorie van Edelenbos en Monnikhof (2001) richt zich alleen op de gemeente en raadsleden, bestuurders en ambtenaren. Dit onderzoek richt zich tevens op de participanten en hun kant van de participatie bij interactief beleid. Om deze reden voldoet de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001) niet aan de voorwaarden voor dit onderzoek.

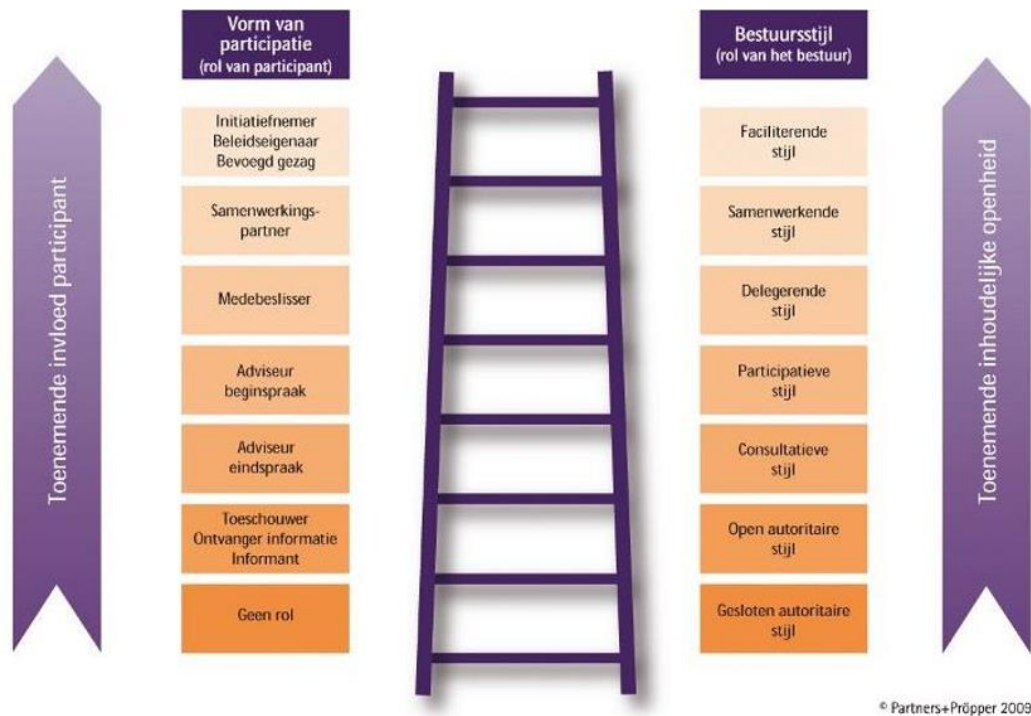
2009

In 2009 publiceert Pröpper zijn participatieladder, gericht op zowel de kant van de participant als die van het bestuur. Op zijn participatieladder staan zeven participatievormen tegenover zeven bestuursstijlen. Pröpper (2013) zijn theorie gaat over de link tussen participatievormen en bestuursstijlen. Hij stelt dat de participatievorm van de situatie afhankelijk is. Omdat iedereen een andere interpretatie van interactie heeft kan het zijn dat een overheidsinstelling meerdere participatievormen tegelijk of na elkaar moet voeren (Pröpper, 2013).

De gehanteerde participatievorm heeft volgens Pröpper (2013) invloed op de wijze waarop het bestuur de participanten betreft. Om deze reden is het van belang dat het bestuur weet hoe participanten willen dat het hen benadert en wat de motieven van de participanten zijn om te participeren (Pröpper, 2013). De link tussen de participatievorm en de bestuursstijl komt terug in dit onderzoek. Dit toont aan dat deze theorie aansluit op het onderzoek door aan beide kanten van de participatie aandacht te besteden.

Volgens Sieber (2006) geeft de participatieladder van Pröpper een verkeerd beeld van participatie. Volgens hem is participatie afhankelijk van wie het definieert, op welk niveau het plaatsvindt en wat het gewenste doel is. Zo een ladder wekt volgens hem de indruk dat een participatieproces alleen maar beter wordt als er een participatievorm hoger op de ladder gebruikt wordt. Echter, Pröpper (2013) is zich bewust van het beeld dat een participatieladder kan vormen. Om deze reden legt hij in zijn theorie expliciet uit dat een participatieniveau hoger op de participatieladder niet betekent dat het een beter participatieniveau is. Het gaat om het realiseren van de juiste participatievorm in de situatie en niet om een participatievorm die hoger op de ladder staat (Pröpper, 2013).

3.3 Conceptueel model



Figuur 1 Participatieladder – Pröpper (2009) (Pröpper, 2013)

Zoals eerder genoemd, beschrijft Pröpper (2013) in zijn theorie zeven treden op de participatieladder. Zijn versie van de participatieladder betreft niet alleen de participatievorm, maar ook de bestuursstijl. Voor beide onderdelen zijn er zeven treden op de ladder. Hoe hoger op de ladder, hoe groter de invloed van de participant en hoe groter de inhoudelijke openheid van het bestuur. Elke trede in bovenstaande afbeelding staat voor de samenhang tussen een participatievorm en de bijbehorende bestuursstijl.

De bovenste vier treden van de participatieladder betreffen interactief beleid. In dit geval is er ruimte voor de participanten om in het begin invloed uit te oefenen op het proces. De eerste bestuursstijl die bij interactief beleid hoort is de participatieve bestuursstijl. Hierbij is de participant adviseur beginspraak en vraagt het bestuur om een open advies waarbij ruimte is voor discussie en inbreng. De participant kan onder meer een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aangeven. De rol van de participant bij de delegerende bestuursstijl is medebeslisser. Het bestuur geeft in dit geval aan de participant bevoegdheid om binnen randvoorwaarden zelf beslissingen te nemen of uitvoering aan beleid te geven. Bij de samenwerkende bestuursstijl is de participant samenwerkingspartner en werkt het bestuur op basis van gelijkwaardigheid met andere partijen samen. De participant is bij de faciliterende bestuursstijl initiatiefnemer, beleidseigenaar of bevoegd gezaghebber en het bestuur biedt louter ondersteuning.

De onderste drie treden van deze participatieladder van Pröpper (2013) zijn niet interactief. De bovenste van de drie bestuursstijlen is de consultatieve stijl. De participant is hierbij adviseur eindspraak en het bestuur raadpleegt de participant over een gesloten vraagstelling. Zo kan de participant zich uitspreken over een gegeven beleidsaanpak binnen een gegeven probleemomschrijving. De open autoritaire bestuursstijl is de volgende stijl op de participatieladder. In dit geval is de participant toeschouwer, ontvanger van informatie of informant. Het bestuur voert geheel zelfstandig beleid en om het beleid bekend te maken, verschaft het informatie hierover. Om het beleid te laten slagen, moet het doelgroepen waar nodig overtuigen of overreden. De onderste trede op de participatieladder is de gesloten autoritaire bestuursstijl. Bij deze stijl heeft de participant geen rol en voert het bestuur geheel zelfstandig beleid zonder hier informatie over te verschaffen.

Pröpper (2013) zegt dat participatie communicatie vergt. Ieder participatieniveau is gekoppeld aan een bepaald communicatiedoel met een aantal bijbehorende communicatiemiddelen. Beleidsdaden is bijvoorbeeld het communicatiedoel van een samenwerkende bestuursstijl. Bij dit doel is afstemming van de handelingen tussen participanten en het bestuur nodig. Een werkgroep is een communicatiemiddel dat past bij het communicatiedoel beleidsdaden.

3.4 Hypothesen

Deze paragraaf onderbouwt de drie opgestelde hypothesen voor dit onderzoek aan de hand van de Participatieladder van Pröpper (2013).

Hypothese 1: *Als het bestuur de participanten raadpleegt over een gesloten vraagstelling, dan spreken de burgers zich uit over een gegeven beleidsaanpak.*

Momenteel bevindt de gemeente zich op de trede van de open autoritaire stijl van de participatieladder. Bij een open autoritaire bestuursstijl, zoals de gemeente deze nu hanteert, informeert het bestuur de participant alleen en is er geen sprake van inspraak (Pröpper, 2013). Hetgeen de gemeente nu doet aan de hand van de informatiemarkt. De gemeente wil een interactief beleid voeren en zal daarom eerst een trede omhoog moeten op de participatieladder. Ze zal naar een consultatieve bestuursstijl moeten, hierbij raadpleegt het bestuur de participant over een gesloten vraagstelling. In zijn participatieladder zegt Pröpper (2013) het volgende over de rol van de participant bij een consultatieve bestuursstijl: *‘Deze kan zich uitspreken over een gegeven beleidsaanpak binnen een gegeven probleemomschrijving.’* De participant is in dit geval adviseur eindspraak en geeft achteraf zijn mening.

Hypothese 2: *Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen de participanten een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aan geven.*

Om het gewenste interactieve beleid te bereiken zal de gemeente haar communicatiestrategie moeten aanpassen om aan te sluiten bij een participatieve bestuursstijl. Bij deze trede op de participatieladder vraagt de gemeente om een open advies waarbij ruimte is voor discussie en inbreng. Hier is een andere communicatiestrategie voor nodig dan voor de open autoritaire bestuursstijl die zij nu hanteert. Pröpper zegt het volgende over de rol van de participant bij de participatieve bestuursstijl: *'Dit betekent onder meer dat de participant een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting kan aangeven.'* (Pröpper, 2013).

Bij de huidige bestuursstijl maakt de gemeente gebruik van eenzijdige menings- en ideeënvorming met als doel kennisvermeerdering door informatie-uitwisseling. Hierbij verschaft het bestuur informatie om de ontvanger iets nieuws mee te delen of om hem te onderwijzen. Bij de participerende bestuursstijl is het doel gezamenlijke menings- en ideeënvorming met als doel kennisvermeerdering waarbij de interactie beperkt blijft tot informatie-uitwisseling (Pröpper, 2013).

Pröpper zegt het volgende over communicatie in een interactief beleidsproces: *'De kwaliteit van de communicatie in en om een interactief proces blijkt de beleving van betrokkenen sterk te bepalen.'* Hierom is het van belang dat het bestuur de communicatie afstemt op de participatievorm. *'Maatwerk in de procesaanpak vergroot de bruikbaarheid van de inbreng van participanten.'* (Pröpper, 2013).

Hypothese 3: *Als het bestuur een participatieve en consultatieve bestuursstijl aanneemt in plaats van een open autoritaire bestuursstijl, dan is er sprake van gedeeltelijk interactief beleid.*

De gemeente hanteert op het moment een open autoritaire bestuursstijl. Ze wil een interactief beleid voeren, maar kan niet zomaar twee treden tegelijk op de ladder omhoog. Om deze reden zal de gemeente zowel een consultatieve als participatieve bestuursstijl moeten aannemen. Deze volgen elkaar respectievelijk op: de participanten krijgen vooraf de mogelijkheid tot inspraak en daarna achteraf. Dit noemt Pröpper het 'trechteren' of convergeren van het beleidsproces (Pröpper, 2013).

Pröpper geeft hier een voorbeeld van: *'Het proces begint heel open: alle ideeën en voorstellen zijn welkom en kunnen bijvoorbeeld door middel van een participatieve bestuursstijl verzameld worden. Nadat de problematiek wat meer is uitgekristalliseerd, wordt er een concreet plan opgesteld dat wordt voorgelegd aan participanten. Deze consultatie geschiedt vaak ook in de*

vorm van formele inspraak na een interactief project.' (Pröpper, 2013). In dit geval zouden de participanten vooraf inspraak geven over de informatiemarkt en als de informatiemarkt dan geweest is, zouden zij achteraf nogmaals hun mening geven.

Omdat de consultatieve bestuursstijl niet interactief is, maar de participatieve bestuursstijl wel, zal de gemeente een gedeeltelijk interactief beleid voeren en dus wel op het gewenste niveau van de participatieladder komen.

4. Methodologie

Dit hoofdstuk onderbouwt de keuze voor de methodes voor dit onderzoek: deskresearch en kwalitatief onderzoek. Ook de verantwoording van datacollectie komt aan bod en de operationalisatie van de topic guide.

4.1 Methodes van onderzoek

In het onderzoek maakt de onderzoeker gebruik van deskresearch en kwalitatief onderzoek. De onderzoeker kiest voor kwalitatief onderzoek, omdat dit helpt bij het begrijpen van de motivaties van respondenten. De motivaties van de respondenten zijn belangrijk voor het onderbouwen van het antwoord op de probleemstelling. Met kwantitatief onderzoek kun je dit niet doen en zit je vast aan een beperkt aantal vragen. Dit past niet bij het onderzoek. Deze paragraaf beschrijft de twee methodes van onderzoek, gebruikt tijdens dit onderzoek.

Deskresearch

Enkele deelvragen vereisen deskresearch. Het antwoord op deze deelvragen is feitelijk en vereist om deze reden geen inzicht van externe betrokkenen. De onderzoeker maakt gebruik van interne documenten via Sharepoint en persoonlijke communicatie binnen de gemeente als het aankomt op onderwerpen die direct aansluiten op de gemeente. Andere theoretische onderwerpen waar geen externe betrokkenen bij komen kijken onderzoekt de opdrachtnemer aan de hand van wetenschappelijke artikelen via EBSCOhost, Google Books, Google Scholar, Sciencedirect en Amazon Books.

Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek neemt de ervaringen van mantelzorgers binnen de gemeente in acht. Het is de bedoeling om achter de achterliggende ideeën van de mantelzorgers te komen. In dit geval gaat het om de interpretatieve stroming in wetenschappelijk onderzoek. Dit betekent dat de onderzoeker op zoek is naar de interpretatie, de uitleg die personen geven aan een situatie. De onderzoeker hecht bij het kwalitatief onderzoek daarom waarde aan de betekenis die mensen aan bepaalde zaken geven (Verhoeven, 2014).

De onderzoeker werft respondenten voor open interviews om zo de beleving van de respondent voorop te zetten. Open interviews bestaan voornamelijk uit open vragen of een vrije vraagstelling (Verhoeven, 2014). De open interviews vinden plaats in de vorm van een tweegesprek met de interviewer en de geïnterviewde. Voor de openinterviews stelde de onderzoeker een topic guide op als leidraad voor het gesprek (Bijlage IV). Ondanks deze leidraad is het mogelijk dat elk interview net een beetje anders verloopt. Bij open interviews is er veel ruimte voor interpretatie en zo ook voor subjectiviteit. De topic guide is ook een manier om subjectiviteit te beperken, evenals het opnemen van het interview wat tevens gedaan zal worden (Verhoeven, 2014).

Of open interviews de juiste keuze is wat betreft onderzoek hangt af van een aantal criteria (Verhoeven, 2014):

- kleine groep personen;
- beleving, motieven, ervaringen, betekenisverlening;
- complexe onderwerpen, onderwerpen die over taboe gaan;
- nieuwe informatie verzamelen, begrippen afbakenen;
- praktische omstandigheden.

Vaak maakt men gebruik van open interviews wanneer het gaat om een beperkte groep respondenten (Verhoeven, 2014). Bij dit onderzoek gaat het echter om een grote groep respondenten, namelijk 17.520 mantelzorgers. Met de grootte van de groep zouden enquêtes en dus kwantitatief onderzoek meer voor de hand liggen. Of de keuze om eerst enquêtes uit te sturen en later met een selecte groep interviews af te nemen. De reden dat de onderzoeker hier niet voor kiest is omdat er simpelweg niet genoeg tijd voor is. Tevens is het van belang dat er duidelijkheid komt over de achterliggende gedachten van de mantelzorgers.

Ondanks dat dit onderzoek niet aan alle criteria voldoet, zijn er genoeg belangrijke criteria om toch voor open interviews te kiezen. De criteria die aansluiten bij dit onderzoek zijn onder andere dat de onderzoeker achter de beleving, motieven, ervaringen en betekenisverlening moet komen. Tevens gaat het om complexe onderwerpen, namelijk persoonlijke situaties en de mening van mantelzorgers. Tot slot moet de onderzoeker nieuwe informatie verzamelen, omdat er bij de gemeente informatie mist over het te onderzoeken onderwerp.

Binnen open interviews is er onderscheid tussen ongestructureerde interviews, semigestructureerde interviews en gestructureerde interviews (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek maakt de onderzoeker gebruik van semigestructureerde interviews. Interviews met een vragenlijst of topiclijst, maar waarbij alle ruimte is voor eigen inbreng van de respondent. De onderzoeker stelt zich in dit geval flexibel op en speelt in op de situatie.

4.2 Methodes per deelvraag

Verschillende deelvragen vereisen verschillende methodes van onderzoek.

Deelvraag 1: *Wat is de huidige situatie omtrent de informatiemarkt?* (intern en extern, deskresearch en kwalitatief)

Deze deelvraag gaat over de informatiemarkt op dit moment. Dit onderzoekt de opdrachtnemer aan de hand van interne deskresearch. Via deskresearch binnen de gemeente is de huidige situatie van de informatiemarkt waar te nemen. Tevens komt intern kwalitatief onderzoek aan bod

door middel van persoonlijke communicatie met de organisatoren van de informatiemarkt voor meer gedetailleerde en aanvullende informatie.

Als de huidige situatie van de informatiemarkt duidelijk is, is er nog niet genoeg informatie om hier iets zinnigs over te zeggen. Want wanneer is die situatie goed of niet. Om een beter beeld te krijgen van de huidige situatie gaat deze deelvraag ook over de huidige situatie van de informatiemarkt ten opzichte van andere gemeenten. De opdrachtnemer onderzoekt dit aan de hand van externe deskresearch. De huidige situatie ten opzichte van andere gemeenten schetst een beeld van hoe andere gemeenten omgaan met de eerste stap op de participatieladder, informeren, naar aanleiding van de veranderde Wmo.

Door de huidige situatie van de informatiemarkt af te zetten tegen die van andere gemeenten, kan de onderzoeker de informatiemarkt vergelijken met anderen. Hoe doen andere gemeenten het en wat zijn de overeenkomsten en verschillen met de informatiemarkt.

Deelvraag 2: *Wat is de huidige participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces?* (extern, kwalitatief)

Deze deelvraag gaat over de rol die mantelzorgers hebben in het participatieproces van de informatiemarkt van de gemeente. De deelvraag vereist extern onderzoek onder de mantelzorgers binnen de gemeente aan de hand van een kwalitatieve methode. De centrale theorie van het onderzoek ondersteunt deze deelvraag. Met semigestructureerde interviews achterhaalt de opdrachtnemer de achterliggende redenen van mantelzorgers, omdat er de mogelijkheid is om door te vragen. Zo brengt deze deelvraag niet alleen de participatierol van de mantelzorgers aan het licht, maar ook of de mantelzorgers binnen de gemeente tevreden zijn of niet over hun huidige participatierol in dit participatieproces.

Deelvraag 3: *Wat is de participatierol van de gemeente in het participatieproces?* (intern en extern, deskresearch)

Aan de hand van interne deskresearch achterhaalt deze deelvraag de huidige participatierol van de gemeente. De centrale theorie van het onderzoek ondersteunt deze deelvraag. Aan de participatieladder van Pröpper zitten twee kanten. De participatierol van de participanten, in dit geval de mantelzorgers, en de participatierol van het bestuur, in dit geval de gemeente. De term voor de participatierol van het bestuur heet in de centrale theorie van dit onderzoek de bestuursstijl. Zowel de mantelzorgers als de gemeente moeten op dezelfde trede van de trap zitten. Door te kijken naar op welke trede de gemeente zit en dit te vergelijken met de huidige participatierol van de mantelzorgers zal blijken of dit overeenkomt.

Deze deelvraag gaat ook over de gewenste bestuursstijl van de gemeente. Het is van belang te weten wat de gewenste bestuursstijl van de gemeente is. Door dit in beeld te krijgen, kan de

gemeente stappen zetten om van de huidige bestuursstijl naar de gewenste bestuursstijl te groeien. De methode voor het onderzoeken van de gewenste bestuursstijl van de gemeente is externe deskresearch. De gemeente kan immers één stap tegelijk zetten op de participatieladder en dus onderzoekt de opdrachtnemer de groei naar de eerstvolgende bestuursstijl op de participatieladder die de gemeente dichterbij participatie met haar mantelzorgers brengt.

Deelvraag 4: *Wat is de gewenste participatierol van de mantelzorgers?* (extern, kwalitatief)

Deze deelvraag brengt de gewenste participatierol van de mantelzorgers in beeld. Dit vereist extern onderzoek met een kwalitatieve methode. Aan de hand van open interviews onderzoekt de opdrachtnemer de wensen van de mantelzorgers. Dit onderzoek doet de opdrachtnemer op hetzelfde moment als het onderzoek naar deelvraag 2, tijdens dezelfde open interviews. Hoe de mantelzorgers willen participeren en waarom op die manier wordt door middel van deze interviews duidelijk. Zo kan de opdrachtnemer de wens van de mantelzorgers onderbouwen met achterliggende redenen en een gegronde advies verlenen aan de gemeente.

4.3 Datacollectie

Deze paragraaf verantwoordt de datacollectie per deelvraag.

Deelvraag 1: *Wat is de huidige situatie van de informatiemarkt?* (intern en extern, deskresearch en kwalitatief)

De huidige situatie van de informatiemarkt is te beschrijven aan de hand van data dat in het bezit is van de gemeente. Deze data komt uit documenten over eerdere informatiemarkten via Sharepoint en via persoonlijke communicatie met medewerkers die betrokken zijn bij de organisatie van de informatiemarkt.

Voor onderzoek naar de huidige situatie van de informatiemarkt ten opzichte van de situatie van andere gemeenten gebruikt de opdrachtnemer data van een externe bron. De externe bron is de website van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en enkele fora van de VNG die beschikbaar gesteld zijn.

Deelvraag 2: *Wat is de huidige participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces?* (extern, kwalitatief)

Deze deelvraag betreft alle mantelzorgers binnen de gemeente. Het onderzoek naar deze deelvraag vindt plaats aan de hand van kwalitatief onderzoek. De mantelzorgers zijn in dit geval de respondenten. Het benaderen van de mantelzorgers verloopt via een selecte methode.

Een partner van de gemeente stelt haar database, met alle ingeschreven mantelzorgers binnen de gemeente, beschikbaar. Naar deze mantelzorgers mailt deze partner een handout,

geschreven door de opdrachtnemer, zie bijlage IV. De mantelzorgers hebben de mogelijkheid contact op te nemen als zij zich willen opgeven voor een interview. Uit de reacties kiest de opdrachtnemer vijftien respondenten. Het geslacht en de leeftijd zijn in dit geval niet van belang, omdat de mening van iedere mantelzorger telt in dit onderzoek. Wat belangrijk is is dat de respondenten mantelzorger zijn binnen de gemeente en bereid zijn vragen te beantwoorden over mantelzorg, de informatiemarkt en participatie met de gemeente.

Na de aanmelding van ongeveer dertig mantelzorgers, mailt de onderzoeker vijftien respondenten met de vraag om een afspraak te maken. De locatie van het interview is in overleg met de respondenten. De overige mantelzorgers ontvangen een mail met de vraag of de opdrachtnemer hen op de reservelijst mag zetten. Alle later aangemelde mantelzorgers wordt dezelfde vraag gesteld. Wanneer mantelzorgers aangeven toch niet te willen deelnemen aan het onderzoek, ontvangen de mantelzorgers van de reservelijst de vraag of zij alsnog willen deelnemen.

Wanneer de afspraken gemaakt zijn ontvangen de respondenten twee dagen voor het onderzoek een reminder van het interview. Zo hebben de respondenten nogmaals de mogelijkheid om aan te geven of zij wel of niet willen komen. Tijdens het interview zijn de respondenten anoniem, zodat zij zich vrij voelen hun mening te geven. In bijlage IV en bijlage V zijn alle communicatiehandelingen met de respondenten te lezen.

Deelvraag 3: *Wat is de participatierol van de gemeente in het participatieproces? (extern, deskresearch)*

De huidige bestuursstijl van de gemeente is te beschrijven aan de hand van interne observatie en deskresearch. De observatie aan de hand van de centrale theorie van het onderzoek brengt aan het licht op welke trede van de participatieladder de gemeente zich bevindt.

Aan de hand van externe deskresearch, door middel van de centrale theorie, onderzoekt de opdrachtnemer de gewenste bestuursstijl van de gemeente. Volgens de theorie is de enige optie voor de gewenste bestuursstijl namelijk één stap hoger op de participatieladder dan waar de gemeente nu staat. In de centrale theorie staat hoe de gemeente een stap hoger kan komen op de participatieladder en wat de gemeente hiervoor moet doen.

Deelvraag 4: *Wat is de gewenste participatierol van de mantelzorgers? (extern kwalitatief)*

Door middel van extern kwalitatief onderzoek doet de opdrachtnemer onderzoek naar de gewenste participatierol van de mantelzorgers. Het proces van dit deel van het onderzoek verloopt hetzelfde als die van deelvraag 2. Op hetzelfde moment dat de mantelzorgers vragen krijgen over de huidige participatierol, krijgen zij ook vragen over de gewenste participatierol. Hoe

willen zij participeren, wat moet de gemeente daarvoor doen en wat hebben de mantelzorgers daarvoor over.

4.4 Operationalisatie hypotheses en deelvragen

Deze paragraaf behandelt de operationalisatie van de hypotheses en deelvragen in de topic guide voor het kwalitatief onderzoek.

Relatie mantelzorgers en gemeente

Onderstaande vragen komen voort uit paragraaf 2.5 uit het boek *De Aanpak Van Interactief Beleid* van Pröpper (Pröpper, 2013). In deze paragraaf beschrijft Pröpper (2013) verschillende voorwaarden waar een beleid aan moet voldoen om interactief te zijn en dus participatie te creëren. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat het beleid aan een constructieve relatie moet voldoen. Zo heeft hij het over meer over de voorwaarde dat de gemeente en de mantelzorgers van elkaar afhankelijk moeten zijn om bepaalde doelstellingen te realiseren.

1. *Op welke punten heeft de gemeente u als mantelzorger nodig? Waarom denkt u dit?*
2. *Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger? Waarom?*

Maar ook dat de gemeente en de mantelzorgers al een structuur hebben voor samenwerking. Een samenwerkingsverleden en een samenwerkingscultuur zijn tevens voorwaarde voor participatie.

3. *Op welke manier heeft u al eens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg? Wat vond u hiervan?*

Om erachter te komen of de persoonlijke verhoudingen tussen de gemeente en de mantelzorgers werkbaar zijn, is dit vertaald naar onderstaande vragen. Deze vragen maken duidelijk hoe de gemeente en de mantelzorgers nu met elkaar omgaan en of de mantelzorgers hier tevreden over zijn. Dit maakt dan weer duidelijk of er überhaupt kans is op samenwerking.

4. *Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking? Waarom wel of niet?*
5. *Op welke manier zou u het liefst samenwerken met de gemeente op het gebied van mantelzorg? Waarom?*

Deze vragen helpen bij het beantwoorden van deelvraag 2 over de huidige participatierol van de mantelzorgers en deelvraag 4 over de gewenste participatierol van de mantelzorgers. Het antwoord op deze vragen toont aan hoe de mantelzorgers nu participeren en hoe zij willen participeren.

De vragen koppelen ook terug naar hypothese 3. De opdrachtnemer gaat met deze vragen na of de mantelzorgers al eens hebben samengewerkt met de gemeente terwijl de gemeente een open autoritaire bestuursstijl voert en hoe de mantelzorgers dit ervaren.

Kennis informatiemarkt

Onderstaande vragen komen voort uit paragraaf 2.3 van het boek van Pröpper (2013). In deze paragraaf verdiept Pröpper (2013) zich in de actoren van participatie. Deze vragen zijn gericht op de externe actoren van het beleid van de gemeente, in dit geval de mantelzorgers. De theorie stelt onder meer de vraag hoe goed externe actoren zijn geïnformeerd, wat weten zij van de achtergronden en het tot nu toe gevoerde beleid. Onder het tot nu toe gevoerde beleid vallen de eerder georganiseerde informatiemarkten. De vraag waarom mantelzorgers wel of niet naar de informatiemarkt zijn geweest achterhaalt de motieven van de mantelzorger om wel of niet te participeren.

6. *Wat weet u van de informatiemarkt?*
7. *Bent u weleens naar de informatiemarkt geweest? Waarom wel of niet?*

Bovenstaande twee vragen zijn ook om erachter te komen of de mantelzorgers ook maar iets van kennis hebben van de informatiemarkt. Op basis van deze twee vragen kan het interview twee wendingen nemen. Het kan ofwel dieper ingaan op de ervaringen van de mantelzorgers ten opzichte van de informatiemarkt, of het kan dieper ingaan op waarom de mantelzorgers niets van de informatiemarkt weten. Deze twee vragen dragen bij aan het beantwoorden van deelvraag 2 over de huidige participatierol van de mantelzorgers.

Betrokkenheid bezoekers informatiemarkt

Onderstaande vragen zijn alleen voor mantelzorgers die al eens naar de informatiemarkt geweest zijn. Deze vragen komen voort uit paragraaf 3.1 van het boek van Pröpper (2013). Hij heeft het hier over het verschil tussen interactief beleid en inspraak. Bij interactief beleid betreft de gemeente de mantelzorgers in een zo vroeg mogelijk stadium. Bij inspraak krijgen de mantelzorgers de mogelijkheid hun mening te geven, maar dit is in beperkte mate en het beleid van de gemeente blijft centraal staan. Bij interactief beleid vindt participatie dus eerder en in grotere mate plaats. Bij interactief beleid kan de gemeente veel invloed afstaan aan de mantelzorgers, waar dit bij inspraak niet het geval is. Aan de hand van onderstaande vragen kunnen de mantelzorgers aangeven of zij één van de twee, of beide mogelijkheden gekregen hebben. Deze vragen zijn dus om de mate van participatie te meten.

8. *Heeft u het idee dat u betrokken bent geweest bij de informatiemarkt? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?*

9. *Heeft u inspraak gehad op de informatiemarkt? Zo ja, hoe en over welke onderwerpen?*

Deze vragen beantwoorden gedeeltelijk deelvraag 2, over de huidige participatierol van de mantelzorgers. Dit geeft weer of de mantelzorgers wel of niet betrokken worden en wel of geen inspraak hebben. Hiermee wordt meer duidelijk over de huidige participatierol van de mantelzorgers.

Bovenstaande vragen koppelen terug aan hypothese 2. Deze hypothese gaat ervanuit dat wanneer de gemeente met communicatiemiddelen werkt die bedoeld zijn voor gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling, dat de participanten dan aan het begin van de informatiemarkt zullen adviseren. Met deze vragen gaat de opdrachtnemer na of de bezoekers die al eens naar de informatiemarkt zijn geweest, betrokken zijn geweest en hun mening hebben kunnen geven over de informatiemarkt. Ondanks dat de gemeente momenteel gebruikmaakt van eenzijdige ideeënvorming door informatie-uitwisseling. Deze vragen zijn als check, om te kijken of het mogelijk is dat mensen betrokken zijn geweest bij de informatiemarkt, ondanks de eenzijdige communicatiestrategie.

Mening informatiemarkt

Onderstaande vragen komen aan bod om erachter te komen of de mantelzorgers de problematiek belangrijk vinden en of er belangstelling voor is vanuit de mantelzorgers. Dit is één van de voorwaarden van interactief beleid uit paragraaf 2.5 van het boek van Pröpper (2013). De mantelzorgers uit de gemeente zijn zelf met de vraag naar deze informatie gekomen. Aan de hand van deze vragen kan de opdrachtnemer uitzoeken of zij dit dus echt belangrijk vinden of dat het louter een schreeuw om aandacht was voor mantelzorgers. Het beleid wat de problematiek moet oplossen moet belangrijk zijn voor de mantelzorgers en ze moeten belangstelling hebben om te participeren. Deze vragen helpen bij het vinden van een antwoord op de vraag of er behoefte is aan de informatiemarkt en of dit het juiste middel is om aan de eerste stap op de participatieladder, informeren, te voldoen.

10. *Hoe belangrijk vindt u de informatiemarkt? Waarom?*

11. *Heeft u belangstelling voor de informatiemarkt? Waarom wel of niet?*

Deze vragen helpen bij het beantwoorden van de deelvraag over de gewenste participatierol van de mantelzorgers, deelvraag 4. Met deze vragen wordt duidelijk of de mantelzorgers wel willen participeren door middel van zo een informatiemarkt.

Communicatiemiddelen informatiemarkt

Onderstaande vragen sluiten aan op de wensen en behoeften van de mantelzorgers op het gebied van communicatie. Deze vragen komen aan bod om te achterhalen of mantelzorgers de

communicatie-uitingen van de informatiemarkt gezien hebben en wat zij ervan vinden. Tevens achterhaalt het hoe de gemeente het beste zou kunnen communiceren met de mantelzorgers om hun ook daadwerkelijk te bereiken. Deze vragen komen niet voort uit het boek van Pröpper (2013), maar vanuit de gemeente. Zij wil duidelijkheid over de manier van communiceren met de mantelzorgers.

12. *Heeft u communicatiemiddelen van de informatiemarkt gezien? Zo ja, welke? Wat vond u hiervan?*
13. *Via welke communicatiemiddelen zou u op de hoogte gebracht willen worden van de informatiemarkt? Waarom?*

Bovenstaande vragen helpen bij het beantwoorden van deelvraag 2 en 4, over de huidige en gewenste participatierol van de mantelzorgers. Bij participatierollen hoort ook een bepaalde manier van communiceren, hetgeen dat met deze vragen wordt beantwoord.

Deze vragen zijn terug te koppelen aan hypothese 2. De onderzoeker gaat hier na of de huidige communicatiemiddelen hun taak volbracht hebben en dus of de huidige communicatiestrategie werkt. Deze vragen leveren bewijs of tegenargumenten op voor hypothese 2.

Wensen en behoeften informatiemarkt

Wat heeft de bezoeker ervoor over

Onderstaande vragen gaan over wat mantelzorgers wel en niet over hebben voor de informatiemarkt. Eén van de voorwaarden voor participatie, zo staat in paragraaf 2.5 van het boek van Pröpper (2013), is dat er voldoende personele capaciteit en hulpmiddelen moeten zijn. Aan de participanten is het dan de vraag of zij voldoende menskracht en eventueel geld en andere hulpmiddelen beschikbaar hebben. Deze vragen helpen bij het beantwoorden van de vraag of participatie omtrent de informatiemarkt mogelijk is.

14. *Wat heeft u ervoor over om naar de informatiemarkt te gaan? Andere activiteiten afzeggen, een dag vrij nemen, ver reizen?*
15. *Wanneer zou u niet naar de informatiemarkt gaan? Locatie, meer of minder stands, toegangsprijs, weersomstandigheden?*
16. *Wanneer zou u wel naar de informatiemarkt gaan? Meer of minder communicatie omtrent de informatiemarkt, inspraak voor- of achteraf, betrokkenheid, faciliteiten, locatie?*

Bovenstaande vragen helpen bij het beantwoorden van deelvraag 4, over de gewenste participatierol van de mantelzorgers. Het toont aan hoe zij wel zouden willen participeren, wat daarvoor nodig is en wat zij ervoor overhebben.

Deze vragen koppelen terug aan hypothese 1 en 2. De opdrachtnemer gaat na wat de wensen en behoeften van de mantelzorgers zijn omtrent de informatiemarkt. Dit om te achterhalen of de informatiemarkt ooit een middel tot participatie zou kunnen zijn voor de mantelzorgers als de gemeente hier het één en ander aan verandert. De resultaten van bovenstaande vragen leveren bewijs of tegenargumenten voor hypothesen 1 en 2. Is het genoeg om tekening te houden met de wensen en behoeften van de mantelzorgers om zo een stap hoger op de participatieladder te komen.

Verandering

Onderstaande vragen komen aan bod als in eerdere vragen niet duidelijk naar voren is gekomen of mensen inspraak willen en zich serieus genomen voelen door de gemeente. De eerste vraag hieronder is gebaseerd op paragraaf 3.1 uit het boek van Pröpper (2013). Het is belangrijk om duidelijk te krijgen of mensen überhaupt inspraak willen, of wat hun motieven zijn om dit niet te willen. Middels inspraak van mantelzorgers op de informatiemarkt kan de informatiemarkt zo veranderd worden dat het de mantelzorgers nu misschien wel aanspreekt als middel om de mantelzorgers te informeren. De tweede vraag komt voort uit paragraaf 2.3. Het is belangrijk om te weten of mantelzorgers vertrouwen hebben in de gemeente en of dit de reden is dat zij wel of niet inspraak willen omtrent de verandering van de informatiemarkt. Ook dit haalt het motief van externe actoren voor participatie aan.

17. *Zou u inspraak willen hebben op de informatiemarkt? Zo ja, hoe, op welk moment en over welke onderwerpen? Zo nee, waarom niet?*
18. *Heeft u het idee dat de gemeente iets met uw mening over de informatiemarkt zou doen? Zo ja, waarom en op welke manier? Zo nee, waarom niet?*

Deze vragen helpen bij het beantwoorden van deelvraag 4, over de gewenste participatierol van de mantelzorgers. Het haalt aan of en hoe de mantelzorgers willen participeren en of zij willen bijdragen aan de verandering van de informatiemarkt om dit een passend participatiemiddel te maken.

Hypothesen 1 en 2 komen terug in bovenstaande vragen. Met deze vragen gaat de opdrachtnemer na of de mantelzorgers vooraf inspraak zouden willen en of dat binnen de gewenste participatierol van de mantelzorgers valt. Ook vraagt de opdrachtnemer of de mantelzorgers achteraf inspraak willen. Dit zijn de participatieve en consultatieve bestuursstijlen, de stijlen waar de gemeente naartoe zou moeten groeien voor het gewenste participatieniveau.

Algemene participatie rondom mantelzorg

Deze vraag is puur om erachter te komen welke manier van participeren de voorkeur heeft en geeft een aanvullend antwoord op de vraag van de gewenste participatierol van de

mantelzorgers. Deze vraag komt niet voort uit de theorie, maar uit de eerder geformuleerde vragen om het interview en de te halen informatie aan te vullen.

19. *Zou u naast de informatiemarkt nog op andere manieren willen participeren? Zo ja, waarom en op welke manier? Zo nee, waarom niet?*

Bovenstaande vraag geeft de bereidheid tot participatie weer van de mantelzorgers. Dit is onder andere terug te koppelen aan deelvraag 4, over de gewenste participatierol van de mantelzorgers. Eveneens is deze vraag terug te koppelen aan hypothese 1 en 3, om na te gaan wat ervoor nodig is om de mantelzorgers te stimuleren tot participatie en hoe zij willen participeren.

Overzicht beantwoording deelvragen en hypothesen

Onderstaand een overzicht van de deelvragen en hypothesen met bijbehorend onderwerp en de bijbehorende interviewvragen die helpen bij het beantwoorden van de deelvragen en hypothesen.

Deelvraag of hypothese	Onderwerp	Interviewvraag
Deelvraag 2: huidige participatierol	Relatie, kennis, betrokkenheid, communicatiemiddelen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13
Deelvraag 4: gewenste participatierol	Relatie, mening, communicatiemiddelen, wensen en behoeften, participatie	1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Hypothese 1: participatie gesloten vraagstelling	Wensen en behoeften, participatie	14, 15, 16, 17, 18, 19
Hypothese 2: communicatiemiddelen gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling	Betrokkenheid, communicatiemiddelen, wensen en behoeften	8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
Hypothese 3: consultatieve en participatieve bestuursstijl	Relatie, participatie	1, 2, 3, 4, 5, 19

Tabel 1 Operationalisatie deelvragen en hypothesen

5. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de meest opvallende resultaten van het kwalitatief onderzoek en de deskresearch. Onder andere komt terug hoe andere gemeenten omgaan met de eerste stap van participatie, informeren, omtrent de nieuwe Wmo. Tevens komt het verschil tussen de huidige en gewenste participatierol en de bijbehorende bestuursstijl aan bod. De gemeente zal stappen moeten maken om het gewenste participatieniveau te behalen.

5.1 Huidige informatiemarkt

Deze paragraaf behandelt de opvallendste resultaten van het onderzoek naar de huidige situatie omtrent de informatiemarkt.

Zoals in de situatieschets beschreven is de informatiemarkt een markt waar verschillende instellingen en partners van de gemeente naartoe komen om senioren, mantelzorgers en vrijwilligers te informeren. De informatiemarkt is altijd verbonden aan een bepaald thema, verschillend per jaar en per plaats. Op de informatiemarkt zijn diverse informatiesessies, demonstraties en informatiemarkt voor de drie verschillende doelgroepen. Ondanks de toegankelijkheid die hierin doorklinkt, komen er weinig mensen naar de informatiemarkt. Voornamelijk mantelzorgers blijven weg, de belangrijkste groep van het informele netwerk van gemeenten.

Op dit moment maakt de gemeente voor de informatiemarkt gebruik van eenzijdige communicatie met als doel kennisvermeerdering door informatie-uitwisseling. Een communicatiestrategie met deze communicatie biedt weinig inhoudelijke openheid. De communicatiemiddelen waar de gemeente gebruik van maakt zijn flyers, krantenartikelen, mail en Facebook.

Uit de externe analyse kwam naar voren dat andere gemeenten, met vergelijkbare doelgroepen als het aankomt op het aantal inwoners, niet altijd gebruikmaken van informatiemarkten. Wat opvalt is dat de gemeenten die dit wel doen, kiezen voor een informatiemarkt voor alleen mantelzorgers. Er zijn ook gemeenten die gebruikmaken van internet, telefoon, een informatiebalie, een speciaal opgezet platform of een informatiekraan voor informatie en advies over de veranderde Wmo. Tot slot valt op dat een kleinere gemeente met een kleinere doelgroep de inwoners veel meer mogelijkheid geeft tot inspraak op de manier van informeren en dus op participatie.

5.2 Huidige participatierol mantelzorgers

Deze paragraaf beschrijft de opvallendste resultaten van het onderzoek naar de huidige participatierol van mantelzorgers in het participatieproces. Dit brengt de onderzoeker in kaart aan de hand van vier verschillende topics, namelijk: relatie, kennis, betrokkenheid en communicatiemiddelen. De analyseschema's van de resultaten, behandeld in deze paragraaf, staan in bijlage VI.

Relatie

Mantelzorgers zien hun relatie met de gemeente bijna nooit als samenwerking. Dit komt onder meer door slechte ervaringen en het idee dat een samenwerking niet mogelijk is. Ook vinden ze dat ze er als mantelzorger zelf achteraan moeten en weten sommige niet waar ze terechtkunnen (zie analyseschema 1).

Als het aan de mantelzorgers ligt heeft de gemeente hen nodig, voornamelijk omdat mantelzorgers zorg overnemen van de gemeente en hen dus taken uit handen nemen. Hiermee verminderen zij ook de kosten voor de gemeente. Als de mantelzorgers niets doen, dan komt er veel meer bij de sociale dienst terecht. Sommige mantelzorgers komen drie, vier keer per dag langs bij de persoon waarvoor zij zorgen, daar kan een gemeente moeilijk iemand voor inhuren (zie analyseschema 2).

'Ik kom drie, vier keer per dag langs. Daar kan een gemeente moeilijk iemand voor vrij maken.' – Respondent 4

Mantelzorgers hebben de gemeente andersom ook nodig, voornamelijk voor informatie over de mogelijkheden voor zichzelf, huisvesting en ondersteuning. Mantelzorgers vinden het lastig, omdat je echt moet weten waar je moet zoeken. Daarnaast willen ze de zorg zo lang mogelijk in de hand houden, maar wanneer het mis gaat stagneert de zorg en dan hebben ze de gemeente nodig (zie analyseschema 3).

Kennis

Niet alle mantelzorgers zijn bekend met de informatiemarkt. Dit omdat ze er nooit iets over gezien hebben of omdat de communicatie-uitingen niet zijn blijven hangen. Sommigen hebben nooit een brief thuis gehad over dat er een plek is waar je informatie bij de gemeente kunt halen. Mantelzorgers die de informatiemarkt wel kennen weten ervan via een mail van een partner van de gemeente, via hun werk, via de seniorenbeurs, via de krant of via via (zie analyseschema 5).

Tijdgebrek, teveel focus op één onderwerp, onduidelijkheid vooraf en zelf al genoeg kennis hebben waren motieven voor mantelzorgers om niet naar de informatiemarkt te gaan. Mantelzorgers die wel zijn gegaan kwamen voor informatie over de volgende onderwerpen: thuiszorg, de mogelijkheden rondom de aandoening van degene voor wie ze zorgen en ondersteuning bij huisvesting (zie analyseschema 6).

Betrokkenheid

De mantelzorgers voelden zich niet betrokken bij de informatiemarkt en hebben geen inspraak gehad. Daarnaast vonden ze de informatiemarkt dit jaar onoverzichtelijk, klein en de mensen op de informatiemarkt opdringerig. Er zijn zelfs mantelzorgers die aangeven dat zij de vorige keer niet geholpen zijn met de vraag die zij hadden (zie analyseschema 7).

Communicatiemiddelen

Zoals eerder besproken ontvingen de mantelzorgers een mail van een partner van de gemeente en konden zij erover lezen in de krant. De mantelzorgers geven aan dat het plaatselijke krantje toch wel hét krantje is dat de hele gemeente leest. Echter, niet iedereen was positief over deze manier van communiceren. Sommige mantelzorgers spreekt zo een mail van een partner van de

gemeente niet aan. Daarnaast waren er ook mantelzorgers die helemaal niets van de communicatie-uitingen gezien hebben. Zij hoorden ervan via via of kunnen zich het gewoonweg niet meer herinneren dat zij iets gezien hebben over de informatiemarkt, het is niet blijven hangen (zie analyseschema 8).

5.3 Bestuursstijl gemeente

Deze paragraaf gaat over de opvallendste resultaten van het onderzoek naar de huidige en gewenste bestuursstijl van de gemeente in het participatieproces.

Huidige bestuursstijl

Op dit moment voert de gemeente een open autoritaire bestuursstijl, zo blijkt uit de deskresearch. Bij een open autoritaire bestuursstijl informeert het bestuur de participant, dit is de eerste stap op de participatieladder. De participant heeft bij deze bestuursstijl geen interactieve rol, de gemeente voert het beleid immers geheel zelfstandig. De gemeente voert deze bestuursstijl aan de hand van de informatiemarkt in de hoop de mantelzorgers, de participanten, te informeren. De mantelzorgers zijn in dit geval toeschouwer en ontvanger van informatie.

Gewenste bestuursstijl

De gemeente wil dat de mantelzorgers participeren en zij wil hierom een interactieve bestuursstijl aannemen. Om dit te volbrengen zal de gemeente twee stappen hoger op de participatieladder moeten komen. Echter, een bestuur kan maar met één trede tegelijk omhoog op de ladder volgens de theorie van Pröpper (2013). Wel is het mogelijk dat een bestuur twee bestuursstijlen naast elkaar voert of dat twee bestuursstijlen elkaar opvolgen. De gemeente zal eerst naar een consultatieve bestuursstijl moeten groeien. Deze bestuursstijl is niet interactief, maar de volgende trede op de participatieladder wel. Hierom zal de gemeente een tweede bestuursstijl moeten aannemen; een participatieve bestuursstijl. Deze tweede bestuursstijl is wel interactief, waardoor de gemeente door een combinatie van beide stijlen een gedeeltelijk interactief beleid kan voeren en de mantelzorgers gedeeltelijk kan laten participeren.

Bij een consultatieve bestuursstijl raadpleegt de gemeente de mantelzorgers over een gesloten vraagstelling. In het geval van de informatiemarkt kunnen de mantelzorgers zich achteraf uitspreken over de informatiemarkt. De mantelzorgers zijn bij deze bestuursstijl adviseur eindspraak.

Bij een participatieve bestuursstijl vraagt de gemeente de mantelzorgers om een open advies. Hierbij is veel ruimte voor discussie en inbreng en het geeft de mantelzorgers de mogelijkheid een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aan te geven. In het geval van de informatiemarkt kunnen de mantelzorgers aangeven wat zij van de informatiemarkt vinden en of

de gemeente iets zou moeten veranderen. De mantelzorgers zijn bij deze bestuursstijl adviseur beginspraak.

5.4 Gewenste participatierol mantelzorgers

Deze paragraaf gaat over de opvallendste resultaten van het onderzoek naar de gewenste participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces. De onderzoeker brengt dit in kaart aan de hand van vijf verschillende topics, namelijk: relatie, mening, communicatiemiddelen, wensen en behoeften en participatie. De analyseschema's van de resultaten, behandeld in deze paragraaf, staan in bijlage VI.

Relatie

Ondanks dat de mantelzorgers hun relatie met de gemeente niet als samenwerking zien, willen zij wel graag samenwerken met de gemeente. De mantelzorgers willen dat de gemeente hen benadert en dat er meer persoonlijk contact is. Zo vinden ze dat er ontzettend veel factoren zijn die meespelen die je digitaal niet kwijt kan. Tevens willen ze dat zij als mantelzorgers de informatie ontvangen die de gemeente ook stuurt naar de persoon voor wie zij zorgen. Als de mantelzorgers een zelfde soort brief of mail krijgen over wat de gemeente naar de persoon stuurt waar diegene mantelzorger voor is, dan zijn de mantelzorgers van tevoren op de hoogte (zie analyseschema 4).

Mening

De mantelzorgers vinden de informatiemarkt belangrijk vanwege de informatie die ze er kunnen krijgen en omdat het een plek is waar je als mantelzorger terecht kan met vragen. Volgens mantelzorgers moeten er zoveel mogelijk mogelijkheden zijn voor mantelzorgers om ergens terecht te kunnen. Echter, niet alle mantelzorgers vinden de informatiemarkt belangrijk. Sommigen kunnen vanwege hun thuissituatie niet weg van huis en voor hen is de informatiemarkt minder relevant. Zij zouden een vervangend traject willen voor mantelzorgers die niet naar de informatiemarkt kunnen, maar wel behoefte hebben aan specifieke informatie (zie analyseschema 9).

Ondanks dat de mantelzorgers de informatiemarkt belangrijk vinden, hebben ze er niet allemaal belangstelling voor. Sommigen hebben liever een website in plaats van een informatiemarkt. Anderen vinden de informatiemarkt op zich belangrijk, maar hebben zelf geen belangstelling. Dit omdat deze mantelzorgers de nodige informatie hebben vergaard door jarenlange ervaring (zie analyseschema 10).

Communicatiemiddelen

Het communicatiemiddel dat de mantelzorgers het liefst zien voor de informatiemarkt is een persoonlijke mail met daarin informatie over wat er op de informatiemarkt te zien is. De mantelzorgers vinden dat uit die uitnodiging moet blijken of de informatiemarkt wel of niet nuttig is voor die persoon. Tevens vinden ze het belangrijk dat de mail persoonlijk gericht is. Er komt volgens de mantelzorgers veel nutteloze informatie via de mail. Naast de persoonlijke mail willen de mantelzorgers flyers, posters en de krant als communicatiemiddelen voor de informatiemarkt (zie analyseschema 12).

Het communicatiemiddel dat de mantelzorgers niet willen zien is een brief. Zo een officiële brief van de gemeente schrikt af volgende de mantelzorgers. Ook social media zien de mantelzorgers liever niet als communicatiemiddel voor de informatiemarkt. Het komt minder binnen bij de mantelzorgers en velen van hen hebben er geen tijd voor (zie analyseschema 12).

Mantelzorgers willen op zijn minst drie maanden van tevoren een aankondiging van de informatiemarkt vanwege hun drukke schema's. De mantelzorgers willen ondanks hun vaste schema of juist wisseldiensten tijd maken voor de informatiemarkt. Zolang de gemeente het maar op tijd aangeeft, zodat zij er rekening mee kunnen houden (zie analyseschema 12).

'Ze moeten beter rekening houden met mensen die werken.' – Respondent 15

Wensen en behoeften

Mantelzorgers willen dat de informatiemarkt niet te ver weg is, dan zou het reizen er ook nog eens bij komen en de informatiemarkt kost al tijd. Ook vinden de mantelzorgers dat de gemeente de informatiemarkt duidelijker per doelgroep moet inrichten. Het drie keer per jaar organiseren van de informatiemarkt is voldoende volgende de mantelzorgers. Immers komt er ook informatie via andere kanalen, zoals het internet. Verder willen de mantelzorgers een groepsgesprek op de informatiemarkt om ervaringen te delen in de hoop dat de gemeente hier daadwerkelijk iets mee doet. Ze geven aan dat ze in de loop der jaren genoeg ervaring hebben opgedaan om hun eigen mening te vormen en hun eigen visie te delen (analyseschema 13).

Vooraf inspraak op de informatiemarkt willen de mantelzorgers over wat en wie er op de markt te zien is. Ze willen dit via de mail, omdat dat persoonlijk is en het anders teveel tijd gaat kosten. Zo kunnen de mantelzorgers vanuit zichzelf iets noemen. Anderen willen geen inspraak vooraf. Zij vinden dat vooraf inspraak teveel tijd kost, ze hebben er geen behoeften aan en ze wachten liever af wat er gaat komen (analyseschema 14).

De mantelzorgers willen ook achteraf inspraak op de informatiemarkt. Dan kunnen ze zien of de markt zijn doel bereikt heeft. De inspraak achteraf willen de mantelzorgers door middel van een enquête na afloop van de informatiemarkt of bij de uitgang met een kopje koffie. Om het

aantrekkelijk te maken zou het volgens hen helpen om een aantal studenten neer te zeggen die vragen of de mantelzorgers ze willen helpen in ruil voor een kopje koffie. Tegenwoordig krijg je bij alles wat je koopt de vraag wat je ervan vindt. Dan is het belangrijk het aantrekkelijk te maken, zo vinden de mantelzorgers (zie analyseschema 14).

Sommige mantelzorgers hebben echter geen behoefte aan inspraak. Zij vinden dat je iets de ene keer anders accepteert dan de andere keer, waardoor je nooit een eenduidige reden kan geven. Tevens vertrouwen ze de mensen die de markt organiseren (zie analyseschema 14).

Participatie

Mantelzorgers hebben behoefte aan persoonlijke hulp als het aankomt op participatie binnen het gehele mantelzorgbeleid. Ze willen met iemand kunnen praten over wat ze nodig hebben en ze willen dat er iemand is die ze verder kan helpen met hun problemen. Daarnaast willen de mantelzorgers een gesloten community op Facebook, met mensen van de gemeente en van een partner van de gemeente, zodat zij vanuit huis altijd kunnen overleggen wanneer het hun uitkomt. Ze kunnen dan kwijt wat ze willen en elkaar helpen waar nodig. Verder willen de mantelzorgers een website waarop ze na het bezoeken van de informatiemarkt terecht kunnen voor aanvullende informatie. Ook flyers in de hal van het raadhuis vinden de mantelzorgers handig. Zo helpt de gemeente de mantelzorgers bij het onder de aandacht brengen van alle mogelijkheden die er zijn voor mantelzorgers. Tot slot hebben de mantelzorgers behoefte aan een groepsgesprek of ideeëngroep voor het delen van ervaringen en het vinden van oplossingen. Dit met iemand die bepaalde onderwerpen doorspeelt aan de gemeente. De mantelzorgers kwamen met het idee om aan het begin en aan het einde van het jaar samen te komen en daar dan een balans tussen op te maken ter verbetering van het volgende jaar (zie analyseschema 15).

6. Conclusies

Dit hoofdstuk omvat de conclusies omtrent de hypothesen, deelvragen en het antwoord op de probleemstelling. Onderstaande conclusies komen voort uit de resultaten.

Het onderzoek naar de participatiebehoefte van de mantelzorgers van de gemeente heeft de volgende probleemstelling:

“Hoe kan de gemeente aan de hand van participatiemiddelen meer participatie creëren met mantelzorgers in de gemeente?”

Er zijn vier deelvragen binnen het onderzoek naar de participatiebehoefte van de mantelzorgers: de huidige situatie omtrent de informatiemarkt, de huidige participatierol van de mantelzorgers in

het participatieproces, de participatierol van de gemeente in het participatieproces en de gewenste participatierol van de mantelzorgers in het participatieproces.

Beantwoording deelvragen

Onderstaand de beantwoording van de deelvragen naar aanleiding van de resultaten.

Deelvraag 1: *Wat is de huidige situatie omtrent de informatiemarkt?*

De informatiemarkt klinkt als een toegankelijke informatiemarkt voor de doelgroep. Het doel van de informatiemarkt is het informeren van de doelgroep over de veranderde Wmo. Ondanks de toegankelijkheid blijven de bezoekers weg, voornamelijk de mantelzorgers.

De gemeente maakt momenteel gebruik van een communicatiestrategie met eenzijdige communicatie met als doel eenzijdige menings- en ideeënvorming door informatie-uitwisseling. Deze communicatiestrategie geeft weinig inhoudelijke openheid. Het is de vraag of de doelgroep iets meekrijgt van de huidige communicatie-uitingen via flyers, kranten, mail en Facebook.

Andere gemeenten die gebruikmaken van een informatiemarkt, richten deze alleen op mantelzorgers en beperken hiermee de doelgroep. Weer andere gemeenten gebruiken internet, telefoon, informatiebalies, speciaal opgezette platforms en informatiekranten om de doelgroep te informeren. Opvallend is dat kleinere gemeentes met een kleinere doelgroep meer mogelijkheid tot participatie in het beleid geven.

Deelvraag 2: *Wat is de huidige participatierol van de mantelzorgers binnen het participatieproces?*

Mantelzorgers zien hun relatie met de gemeente dan ook niet als een samenwerking. Wel hebben de twee elkaar nodig op het gebied van ondersteuning in beide richtingen. Daarnaast kennen lang niet alle mantelzorgers de informatiemarkt. Zij hebben er niets van gezien of het is niet blijven hangen. De mensen die het wel kennen staan ingeschreven bij een partner van de gemeente en hebben hier een mail van ontvangen over de informatiemarkt.

Omdat lang niet alle mantelzorgers de informatiemarkt kennen gaan ze ook niet. Alleen de mensen die het weten doordat zij ingeschreven staan bij een partner van de gemeente, of omdat ze de seniorenbeurs kende gaan wel. De enige communicatie-uitingen die hebben geholpen zijn de artikelen in de krant en de mail via een partner van de gemeente. Tot slot voelden de mantelzorgers die wel naar de informatiemarkt gingen zich niet betrokken en hadden zij geen inspraak.

De huidige participatierol van de mantelzorgers is de rol van toeschouwer en ontvanger van informatie. Alles duidt erop dat de mantelzorgers een niet interactieve rol hebben in het huidige

participatieproces. Dit sluit aan bij de huidige communicatiestrategie van de gemeente, die eenzijdig is.

Deelvraag 3: *Wat is de participatierol van de gemeente in het participatieproces?*

De huidige participatierol, oftewel bestuursstijl, van de gemeente is een open autoritaire bestuursstijl. Hierbij informeert de gemeente de mantelzorgers, de eerste stap tot participatie. Dit is een niet interactief participatieniveau.

De gewenste bestuursstijl van de gemeente is een combinatie tussen de consultatieve en participatieve bestuursstijl. Deze twee stijlen moeten elkaar opvolgen om tot een gedeeltelijk interactief participatieniveau te komen. Bij deze bestuursstijlen past ook een tweezijdige communicatiestrategie.

Bij de consultatieve bestuursstijl zijn de mantelzorgers adviseur eindspraak en raadpleegt de gemeente hen over een gesloten vraagstelling. Bij de participatieve bestuursstijl vraagt de gemeente de mantelzorgers om open advies en zijn zij adviseur beginspraak.

Deelvraag 4: *Wat is de gewenste participatierol van de mantelzorgers?*

De mantelzorgers willen op een meer persoonlijke manier gaan samenwerken met de gemeente dan hoe de situatie nu is. Zo vinden ze de informatiemarkt wel belangrijk, maar heeft niet iedereen er belangstelling voor. Wat de informatiemarkt aantrekkelijker zou maken is een groepsgesprek op de informatiemarkt. Hier kunnen de mantelzorgers dan verhalen delen met de gemeente. De mantelzorgers willen hun eigen visie kunnen uitdragen naar de gemeente. Tevens willen ze vooraf inspraak op zo een informatiemarkt via de mail en achteraf via een enquête bij de uitgang.

Enkele gewenste communicatiemiddelen voor een informatiemarkt als de informatiemarkt zijn een persoonlijke mail met informatie, flyers, posters en krantenartikelen. Een brief en social media zien de mantelzorgers liever niet. Een brief schrikt af en voor social media heeft het merendeel geen tijd. Wat voor de mantelzorgers van belang is, is dat de aankondigingen via de gewenste communicatiemiddelen minstens drie maanden van tevoren worden verstuurd. Dit in verband met de drukke schema's van mantelzorgers. Mantelzorgers willen dat de gemeente hier meer rekening mee houdt.

Om dieper in te gaan op participatie tussen de mantelzorgers en de gemeente, geven de mantelzorgers aan meer persoonlijke hulp te willen bij problemen waar zij tegenaan lopen. Ze willen ook een community op Facebook met mensen van de gemeente en van een partner van de gemeente. Zo kunnen de mantelzorgers altijd overleggen en elkaar helpen. Tot slot zou een website met informatie en flyers in de hal wenselijk zijn om de mantelzorgers meer op ideeën te brengen over de mogelijkheden voor mantelzorgers.

Als belangrijkste onderdeel willen de mantelzorgers een groepsgesprek of ideeëngroep buiten de informatiemarkt om. Hier kunnen zij dan ervaringen over het mantelzorgbeleid met elkaar delen en elkaar helpen bij het vinden van oplossingen.

De gewenste participatierol van de mantelzorgers is de rol van adviseur beginspraak en adviseur eindspraak. Alles duidt erop dat de mantelzorgers een meer interactieve rol willen in het participatieproces. Dit sluit aan bij de gewenste bestuursstijl van de gemeente en de bijbehorende tweezijdige communicatiestrategie.

Beantwoording hypothesen

Naast bovenstaande onderwerpen zijn er ook drie hypothesen opgesteld. Het aannemen of verwerpen van de hypothesen staat hieronder.

Hypothese 1: *Als het bestuur de participant raadpleegt over een gesloten vraagstelling, dan spreken de participanten zich uit over een gegeven beleidsaanpak.*

Deze hypothese is aangenomen, omdat de mantelzorgers aangeven achteraf hun mening te willen geven over de -informatiemarkt, in dit geval de gegeven beleidsaanpak en dus gesloten vraagstelling. Zij geven aan zo inspraak te willen hebben op verbeterpunten voor de jaren erna via een enquête.

Hypothese 2: *Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen de participanten een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aangeven.*

Deze hypothese is aangenomen, omdat de mantelzorgers aangeven behoefte te hebben aan persoonlijke hulp, een community op Facebook en groepssessies. Dit zijn communicatiemiddelen met als doel gezamenlijke menings- en ideeënvorming door informatie-uitwisseling. De mantelzorgers geven aan door middel hiervan hun ervaringen te willen delen en oplossing voor problemen aan te dragen.

Daarnaast willen mantelzorgers ook vooraf inspraak via de mail. Dit is een onderdeel van de participatieve bestuursstijl en de bijbehorende rol van de mantelzorger als adviseur beginspraak. De mantelzorgers willen op deze manier hun eigen ideeën aandragen bij de gemeente omtrent de -informatiemarkt.

Hypothese 3: *Als het bestuur een participatieve en consultatieve bestuursstijl aanneemt in plaats van een open autoritaire bestuursstijl, dan is er sprake van een gedeeltelijk interactief beleid.*

Deze hypothese is aangenomen, omdat beide bestuursstijlen elkaar kunnen opvolgen en zo een gedeeltelijk interactief beleid kunnen vormen. De consultatieve bestuursstijl is namelijk niet interactief, maar de participatieve bestuursstijl wel. Door samenvoeging van beide bestuursstijlen behalen zowel de gemeente als de mantelzorgers een hoger en dus interactiever niveau op de participatieladder.

Beantwoording probleemstelling

“Hoe kan de gemeente aan de hand van participatiemiddelen meer participatie creëren met mantelzorgers in de gemeente?”

Om een interactiever participatieniveau te bereiken en meer participatie te creëren met mantelzorgers, zal de gemeente een participatieve en consultatieve bestuursstijl aan moeten nemen. De gemeente vraagt de mantelzorgers dan eerst om open advies en raadpleegt achteraf de mantelzorgers nogmaals. Door deze bestuursstijl aan te nemen zet de gemeente de mantelzorgers in de rol van adviseur beginspraak en adviseur eindspraak. De mantelzorgers krijgen op deze manier meer invloed en een actieve rol in het participatieproces. Ze kunnen hun mening geven en een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aangeven.

Naast het aannemen van deze actievere participatierollen van beide partijen, moet de gemeente ook gebruikmaken van tweezijdige communicatie met als doel gezamenlijke menings- en ideeënvorming door informatie-uitwisseling. Dit omvat een communicatiestrategie met meer inhoudelijke openheid. De informatiemarkt kan nog steeds onderdeel zijn van deze communicatiestrategie, maar er komt meer nadruk te liggen op meer interactieve vormen van communicatie. Onder andere groepssessies, publieke bijeenkomsten, huis-aan-huisbezoeken, internetdiscussies, klankbord- en begeleidingsgroepen en werkgroepen.

7. Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen komen voort uit de resultaten en conclusies van dit onderzoek. Allereerst komen de aanbevelingen voor het bereiken van een interactief participatieniveau aan bod. Tot slot de aanbevelingen ten opzichte van aanpassingen voor een succesvolle - informatiemarkt.

Bestuursstijl

Het ligt voor de hand dat de gemeente overweegt twee nieuwe bestuursstijlen aan te nemen. De huidige bestuursstijl, een open autoritaire bestuursstijl, is namelijk niet interactief en de eerstvolgende op de participatieladder is dat ook niet. Omdat een consultatieve bestuursstijl de eerstvolgende trede op de participatieladder is, moet de gemeente van deze stijl gebruikmaken. Het is namelijk niet mogelijk om een trede over te slaan. Maar aangezien deze bestuursstijl niet interactief is moet de gemeente een tweede bestuursstijl aannemen, een participatieve bestuursstijl, om een interactief participatieniveau te bereiken. Deze twee stijlen kan de gemeente na elkaar hanteren door vooraf om open advies te vragen en achteraf de doelgroep te raadplegen over wat zij vinden, adviseur begin- en eindspraak.

Participatierol

De huidige participatierol van de doelgroep is geen interactieve participatievorm. De doelgroep wil graag samenwerken met de gemeente. De gewenste participatierol van de doelgroep is dan ook adviseur beginspraak, waarbij zij een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aangeven en adviseur eindspraak, waarbij zij zich kunnen uitspreken over een gegeven beleidsaanpak binnen een gegeven probleemomschrijving. Deze wensen sluiten aan bij de hiervoor genoemde bestuursstijlen, de consultatieve en participatieve bestuursstijlen. Het is van belang dat de gemeente inspeelt op deze wensen om meer participatie te creëren met de mantelzorgers binnen de gemeente.

Wensen en behoeften participatie

De mantelzorgers hebben behoeften aan een interactievere participatierol, zo blijkt uit de gewenste participatierol. De mantelzorgers willen dit graag aan de hand van persoonlijke hulp en een focusgroep om ervaringen te delen en oplossingen te vinden voor problemen. De gemeente kan hierop inspelen om mantelzorgers te laten participeren. Naast deze participatiemiddelen willen de mantelzorgers ook een community op Facebook, een website en flyers in de hal van het raadhuis. Op die manier is er altijd informatie beschikbaar voor de mantelzorgers. Voornamelijk het altijd beschikbaar zijn van de informatie is voor de mantelzorgers van groot belang. De gemeente kan hierop inspelen om tevredenheid en bereidheid tot participatie te creëren bij de doelgroep.

Communicatiestrategie interactief participatieniveau

Om een interactief participatieniveau te bereiken kan de gemeente een nieuwe communicatiestrategie vormen. Ze kan gebruikmaken van een communicatiestrategie met tweezijdige communicatie met als doel gezamenlijke menings- en ideeënvorming door informatie-uitwisseling. Deze interactieve communicatiestrategie koppelt zich voornamelijk aan de participatieve bestuursstijl en maakt gebruik van meer interactieve communicatievormen. Zo zal de gemeente zich meer moeten richten op groepssessies, publieke bijeenkomsten, huis-aan-huisbezoeken, internetdiscussies, klankbord- en begeleidingsgroepen en werkgroepen.

De mantelzorgers geven aan dat zij een community op Facebook willen, maar ook persoonlijke hulp en een focusgroep voor het delen van ervaringen en het vinden van oplossingen voor problemen. Deze drie communicatievormen komen terug in de nieuwe communicatiestrategie die de gemeente zou kunnen gebruiken om een interactief participatieniveau te bereiken. Ondanks deze nieuwe communicatievormen hoeft de informatiemarkt niet buiten beschouwing te blijven. Er komt alleen meer nadruk te liggen op de andere communicatievormen.

Wensen en behoeften informatiemarkt

Om de informatiemarkt succesvoller te maken is het van belang in te spelen op de wensen en behoeften van de mantelzorgers. De mantelzorgers willen dat er een groepsgesprek op de informatiemarkt komt waar zij hun ervaringen kunnen delen. Door als gemeente op deze wens in te spelen maakt zij de informatiemarkt aantrekkelijker voor de mantelzorgers, waardoor de kans op meer bezoekers groter wordt.

Er zijn mantelzorgers die niet weg kunnen van huis door hun thuissituatie. Om deze reden lopen zij de mogelijkheid om naar de informatiemarkt te gaan en informatie te vergaren mis. Voor deze mensen willen de mantelzorgers een website waar zij hun eigen profiel kunnen samenstellen. Hier kunnen mantelzorgers hun behoefte omtrent informatie aangeven, zodat er gerichte informatie naar boven komt wanneer zij dat nodig hebben. Het is van belang dat de gemeente hierop inspeelt om zo ook de mantelzorgers te bereiken die niet naar de informatiemarkt kunnen, maar de informatie wel nodig hebben. Zo creëert de gemeente participatie bij een grotere groep mantelzorgers.

Inspraak informatiemarkt

De mantelzorgers willen voor- en achteraf inspraak op de informatiemarkt. Hun wensen gaan uit naar vooraf via de mail, omdat dat persoonlijker is en ze van zichzelf uit kunnen gaan. Achteraf willen de mantelzorgers inspraak via een enquête. De gemeente zou de doelgroep vooraf dus de mogelijkheid kunnen geven tot inspraak via de mail en achteraf zou de gemeente mensen kunnen inzetten die enquêtes afnemen na afloop van de informatiemarkt met bijvoorbeeld ene kopje koffie om het aantrekkelijk te maken. Wanneer mantelzorgers de enquête op dat moment niet willen

invullen is het van belang om na te vragen of ze de enquête toegestuurd willen krijgen. De doelgroep heeft namelijk aangegeven dat ze er soms nog even over na willen denken voor ze hun mening geven.

Communicatiemiddelen informatiemarkt

De mantelzorgers geven aan meer communicatie te willen zien over de informatiemarkt. De middelen waar zij de voorkeur aan even zijn de mail, krant, flyers en posters. De gemeente zou deze middelen kunnen inzetten om meer bekendheid te creëren rondom de informatiemarkt. Dit zou één van de eerste stappen kunnen zijn van de gemeente.

Communicatiemiddelen die de doelgroep niet wil zien zijn een officiële brief van de gemeente en social media. Een brief van de gemeente schrikt mantelzorgers af en social media komt niet binnen of de mantelzorgers hebben er gewoonweg geen tijd voor. De kans dat de doelgroep de aankondiging via deze middelen mist is groter. Deze communicatiemiddelen kan de gemeente het best vermijden.

Tot slot kan de gemeente de communicatiemiddelen het best op zijn minst drie maanden voor de informatiemarkt starten. Er zijn veel mantelzorgers met een druk schema en zij hebben tijd nodig om zo een informatiemarkt in te plannen. De gemeente kan hierop inspelen om de mantelzorgers tevreden te houden en de bereidheid tot participatie te vergroten.

8. Implementatieplan

In dit hoofdstuk staat het implementatieplan voor het te bereiken participatieniveau, de communicatiestrategie voor een interactief participatieniveau en voor de communicatiemiddelen van de informatiemarkt.

Participatieniveau

Het gewenste participatieniveau past niet bij de huidige open autoritaire bestuursstijl. Om een consultatief en participatief participatieniveau te bereiken moet de gemeente enkele stappen nemen. Om van een open autoritaire bestuursstijl naar een consultatieve bestuursstijl te groeien, kan de gemeente het volgende:

- De mantelzorgers raadplegen na afloop van een beleid.
- Het beleid inhoudelijk willen toetsen en eventueel aanpassen of intrekken.
- Bereid zijn de mantelzorgers inzicht te geven in het beleidsproces en de afweging van besluiten. Op die manier krijgen de mantelzorgers zich op hun rol in het geheel en weten ze wat er met hun inbreng gebeurt.
- De mantelzorgers aan de hand van een concreet voorstel duidelijk maken welke inbreng van de mantelzorgers wel en niet zinvol is.
- Openstaan voor de mening van de mantelzorgers en van hen willen leren.
- Het beleid afhankelijk van de kennis en ervaring van de mantelzorgers opstellen.
- Bereid zijn een discussie of dialoog aan te gaan met de mantelzorgers en zich in te leven in de positie, belangen en opvattingen van hun.
- Voldoende menskracht, geld en andere hulpmiddelen beschikbaar stellen voor de communicatie met de mantelzorgers.

Om van een open autoritaire bestuursstijl naar een participatieve bestuursstijl te groeien moet de gemeente, aanvullend op bovenstaande punten, het volgende:

- De mantelzorgers om open advies vragen waarbij ruimte is voor discussie en inbreng.
- De mantelzorgers de mogelijkheid geven een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting aan te geven.
- Bereid en in staat zijn veel invloed met de mantelzorgers te delen, waarbij die veel ruimte krijgen het bestuur te overtuigen.
- Vooraf een inhoudelijk beleidskader te formuleren waarbinnen de mantelzorgers inbreng kan hebben.
- Duidelijk maken aan de mantelzorgers dat zij over allen kunnen meepraten en argumenten kunnen aandragen, maar niet kunnen beslissen of meebeslissen.
- Willen leren van de mantelzorgers.

- Het probleem zodanig afbakenen dat de periode waarin participatie plaatsvindt voor de mantelzorgers te overzien is.

De gemeente kan het best zo snel mogelijk starten met deze aanpassingen. Zo snel mogelijk is vanaf 1 juli 2018. Deze veranderingen kosten tijd en om hier begrip voor te krijgen zal de gemeente transparant moeten zijn naar de mantelzorgers. Ook kosten deze veranderingen mankracht waar de gemeente mensen voor zal moeten vrijmaken. Precieze kosten zijn nader te bepalen.

Communicatiestrategie interactief participatieniveau

Om een interactief participatieniveau te bereiken kan de gemeente gebruikmaken van tweezijdige communicatie met als doel gezamenlijke menings- en ideeënvorming door informatie-uitwisseling. Ze zal een nieuwe communicatiestrategie moeten aannemen die voornamelijk verbonden is aan de participatieve bestuursstijl die de gemeente zal aannemen. Dit betekent dat er ruimte is voor discussie en inbreng en dat de mantelzorgers eigen probleemdefinities en oplossingsrichtingen kunnen aangeven. De gewenste manieren van mantelzorgers om dit te doen zijn door middel van een community op Facebook, persoonlijke hulp en een focusgroep. De informatiemarkt blijft onderdeel van deze nieuwe communicatiestrategie, maar er komt meer nadruk te liggen op meer interactieve vormen van communicatie.

De community op Facebook kan de gemeente opzetten in samenwerking met een partner van de gemeente. De mantelzorgers willen namelijk een community waarbij zowel mensen van de gemeente als van een partner van de gemeente aanwezig zijn, zodat ook zij zien wat er onder de mantelzorgers speelt en zich eventueel kunnen mengen in een discussie of probleem. De mantelzorgers willen binnen deze community hun ervaringen kunnen delen en elkaar kunnen helpen met het vinden van gepaste oplossingen voor problemen. De community op Facebook heeft ook het pluspunt dat mantelzorgers die niet weg kunnen van huis, alsnog kunnen deelnemen aan deze community en zo kunnen overleggen met anderen.

De persoonlijke hulp waar de mantelzorgers om vragen kan in de vorm van telefonisch contact, maar ook door middel van huis-aan-huisbezoeken. Wat de mantelzorgers voornamelijk belangrijk vinden is dat de personen die zij spreken, afweten van hun situatie. Daar gaat tijd in zitten. De gemeente zal hier mensen voor moeten inzetten, een selecte groep, om de mantelzorgers te helpen waar nodig. Het gaat bij de mantelzorgers voornamelijk om het opbouwen van een vangnet, ondersteuning in hoe zij zaken moeten regelen en informatie over alle mogelijkheden voor mantelzorgers.

De focusgroep die de mantelzorgers graag willen zal weinig begeleiding behoeven. De mantelzorgers geven de voorkeur aan een groep waar ze hun verhalen kwijt kunnen en elkaar

kunnen helpen, maar ook waar ze hun ideeën kwijt kunnen. Deze ideeën willen zij kunnen doorgeven aan mensen van de gemeente, zodat de gemeente er daadwerkelijk iets mee kan doen. Deze focusgroep kan op een centrale plek in de gemeente gehouden worden, net als de informatiemarkt. Inschrijvingen zouden kunnen plaatsvinden via een partner van de gemeente. De focusgroep zelf zou als het aan de mantelzorgers ligt twee keer per jaar plaatsvinden. Aan het begin en halverwege het jaar. Zo kunnen de mantelzorgers en de gemeente aan het begin van het jaar doelen stellen, halverwege kijken hoever ze zijn gekomen en dan aan het begin van het volgende jaar kijken welke doelen ze bereikt hebben en weer nieuwe doelen opstellen. Het is gewenst dat deze focusgroep in de maanden januari en juli van ieder jaar plaatsvinden.

De community op Facebook en de persoonlijke hulp kan de gemeente het beste tegelijk opstarten met de stappen naar een interactiever participatieniveau. Beide onderdelen kosten tijd en mankracht, maar deze precieze kosten zijn nader te bepalen. Dit laatste geldt hetzelfde voor de focusgroep. De focusgroep kan de gemeente starten aan het begin van 2019 na het voor een bepaalde periode volgen van de focusgroep en community op Facebook.

Communicatiemiddelen informatiemarkt

De gewenste communicatiemiddelen van de doelgroep zijn een mail via een partner van de gemeente, een artikel in de krant, flyers en posters. In onderstaande tabel staat de tijdsplanning van de gewenste communicatiemiddelen, de onderwerpen, het doel ervan en de kosten. Onderstaande communicatiemiddelenmatrix is voor de informatiemarkt in Dorp z, Dorp y en dorps x gelijk. Precieze data zijn nader te bepalen.

Er gaat vanuit een partner van de gemeente voor iedere informatiemarkt, vier keer een mail uit naar alle mantelzorgers. De eerste mail bevat algemene informatie voor mantelzorgers die te verkrijgen is op de informatiemarkt. Het doel van deze mail is informeren. De tweede mail stuurt een partner van de gemeente één maand vooraf aan de informatiemarkt. De inhoud van de mail gaat over één van de meest besproken thema's van mantelzorg, afhankelijk van het moment, om de mantelzorgers te overtuigen. De derde mail stuurt een partner van de gemeente één week vooraf aan de informatiemarkt. Deze mail is algemeen en gaat over de bijzondere activiteiten en onderwerpen van de informatiemarkt. Het doel van deze derde mail is het overreden van de mantelzorgers. Twee dagen vooraf aan de informatiemarkt stuurt een partner van de gemeente de vierde en tevens laatste mail uit. Deze mail is een reminder voor de mantelzorgers en heeft als doel overreden. Aan het versturen van de mail zijn geen kosten verbonden. Wel is er mankracht voor nodig. Deze kosten zijn nader te bepalen.

Omdat de mail vanuit een partner van de gemeente alleen de mensen bereikt die staan ingeschreven bij een partner van de gemeente, moet de gemeente ook meer bekendheid geven

aan de informatiemarkt buiten die mail om. Het is van belang dat iedere mantelzorger in de gemeente op zijn minst één van de communicatiemiddelen en -uitingen te zien krijgt.

De gemeente plaatst in de courant tweemaal een krantenartikel op de voorpagina. Het eerste artikel is één maand vooraf aan de informatiemarkt met algemene inhoud over de informatiemarkt. Het doel van dit krantenartikel is het informeren van de mantelzorgers. Het tweede artikel staat één week vooraf aan de informatiemarkt op de voorpagina. In dit artikel gaat het over de bijzondere activiteiten en de planning van de informatiemarkt. Het doel van dit tweede artikel is de mantelzorgers overreden. Gebaseerd op de kosten van een voorpagina artikel van ¼ pagina zal één krantenartikel de gemeente € 249,- kosten. Twee van deze artikelen kost de gemeente € 588,-. Verder kost het mankracht om de artikelen te schrijven. De kosten hiervoor zijn nader te bepalen.

Met de flyers zal de gemeente een maand vooraf aan de informatiemarkt beginnen met flyeren. Eén week vooraf aan de informatiemarkt nogmaals, twee dagen vooraf voor een derde keer en op de dag zelf flyert de gemeente ook. Op deze flyers staan de partners weergegeven en de bijzondere activiteiten op de informatiemarkt. Gebaseerd op een eerder communicatieplan uit 2016 van de informatiemarkt van de gemeente van Sharepoint, kosten de flyers ongeveer € 1000,-. Voor het ontwerp van de flyers en het flyeren zelf is mankracht nodig. Deze kosten zijn nader te bepalen.

De posters, bedoeld voor de informatiemarkt, hangt de gemeente twee maanden van tevoren op in de plaats waar de informatiemarkt gehouden wordt en in de omliggende plaatsen. Op deze posters staan de partners, het programma en de bijzondere activiteiten van de informatiemarkt. Het doel van deze posters is het informeren, overtuigen en overreden van de mantelzorgers. Gebaseerd op een eerder communicatieplan uit 2016 van de informatiemarkt van de gemeente van Sharepoint, kosten de posters ongeveer € 500,-. Ook bij het ontwerp en het ophangen van de posters is mankracht nodig. Deze kosten zijn nader te bepalen.

Communicatie-middel	Planning	Onderwerp	Doel	Kosten
Mail via een partner van de gemeente	3 maanden vooraf	Algemeen mantelzorg	Informeren	
	1 maand vooraf	Eén van de meest besproken thema's mantelzorg	Overtuigen	
	1 week vooraf	Algemeen bijzondere	Overreden	

		activiteiten en punten		
	2 dagen vooraf	Reminder	Overreden	
Krantenartikel voorpagina courant	1 maand vooraf	Algemeen	Informereren	€ 294,- x 2 = € 588,-
	1 week vooraf	Bijzondere activiteiten en planning	Overreden	
Flyers	1 maand vooraf	Partners, bijzondere activiteiten	Informereren, overtuigen, overreden	€ 1000,-
	1 week vooraf			
	2 dagen vooraf			
	Op de dag zelf			
Posters	2 maanden van tevoren ophangen	Partners, programma, bijzondere activiteiten	Informereren, overtuigen, overreden	€ 500,-

Tabel 2 Communicatiemiddelenmatrix informatiemarkt

Bovenstaande communicatiemiddelen zullen de kans op meer bezoekers voor de informatiemarkt vergroten. Hiermee kan de informatiemarkt als een succesvoller participatiemiddel worden ingezet.

9. Discussie

In dit hoofdstuk komen meerdere discussiepunten aan bod. Het gaat hier om de verantwoording van bepaalde keuzes binnen het onderzoek en wat er gebeurd zou zijn als de opdrachtnemer andere keuzes had gemaakt. De volgende onderwerpen komen terug: de persoonlijke verhalen van mantelzorgers, het gebrek aan cijfers uit 2017 en de gekozen onderzoeksmethodes.

Persoonlijke verhalen

In het onderzoek komen bijna geen persoonlijke verhalen van mantelzorgers terug. Tijdens de interviews hebben de mantelzorgers wel veel persoonlijke verhalen verteld. De reden dat deze niet zijn meegenomen in dit onderzoek, is omdat er ontzettend veel verschillende verhalen zijn. Het is van belang de achterliggende gedachten van de mantelzorgers te achterhalen, maar door iedere keer het persoonlijke verhaal van een mantelzorger terug te laten komen in de uitwerking van het onderzoek, zou het onoverzichtelijk worden. Er zouden vijftien verschillende verhalen terugkomen in deze scriptie, waardoor er geen touw aan vast te knopen is. Om het overzicht te bewaren is ervoor gekozen om geen persoonlijke verhalen van de mantelzorgers te verwerken.

Gebrek aan cijfers uit 2017

In de situatieschets en de aanleiding komen meerdere malen cijfers terug van de bevolking van de gemeente en de doelgroep van dit onderzoek. Deze cijfers komen uit 2012, omdat dit het jaar is van de meest recente metingen wat betreft mantelzorgers. Deze cijfers zijn niet het meest recent, kijkend naar de periode waarin dit onderzoek plaatsvindt. Echter, recentere cijfers zijn er niet om voor dit onderzoek te gebruiken. Om deze reden komen cijfers uit 2012 terug in de situatieschets en de aanleiding van dit onderzoek.

Gekozen onderzoeksmethodes

De methodes van onderzoek die de opdrachtnemer in dit onderzoek gebruikt zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek. Dit houdt in dat de opdrachtnemer minder mensen kan ondervragen dan wanneer deze een kwantitatieve methode zou toepassen. Ondanks deze beperking verkrijgt de opdrachtnemer meer inzicht in achterliggende gedachten door de toepassing van een kwalitatieve methode, waarmee de opdrachtnemer het advies kan onderbouwen. Voor een combinatie van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek was te weinig tijd. Om deze redenen heeft de opdrachtnemer toch voor kwalitatief onderzoek gekozen.

Literatuurlijst

- Abelson, J., Forest, P., Eyles, J., Smith, P., Martin, E. & Gauvin, F. (2003). Deliberations about deliberative methods: issues in the design and evaluation of public participation processes. *Social Science & Medicine*, 57, pp. 239-251. doi: 10.1016/S0277-9536(02)00343-X
- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35: 4, pp. 216-224. doi: 10.1080/01944366908977225
- BMC Advies. (2018). *Beleidsparticipatie in de Wmo 2015*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Chess, C. & Purcell, K. (1999). Public participation and the environment: Do we know what works? *Environmental Science & Technology*, Vol. 33. No. 16, pp. 2685-2692.
Geraadpleegd van <http://pubs.acs.org/doi/pdfplus/10.1021/es980500g>
- Creighton, J.L. (2005). *The public participation handbook: making better decisions through citizen involvement*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Custers, J. & Schmitz, G. (2012). *Zelfsturende vitale gemeenschappen. Ervaringen van de Proeftuin Zelfsturing*. Delft: Uitgeverij Eburon.
- Edelenbos, J., Domingo, A., Klok, P. & Van Tatenhove. (2006). *Burgers als beleidsadviseurs. Een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale overheid*. Utrecht: Uitgeverij Lemma B.V.
- Gaventa, J., & Valderrama, C. (1999). Participation, Citizenship and Local Governance, Background note prepared for workshop on Strengthening participation in local governance. Brighton: Institute of Development Studies.
- Gemeente Noordoost-Friesland. (2014). *'Samen leven, zorg voor elkaar': beleidsplan Wmo*. Geraadpleegd op: <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/burgerparticipatie/burgerparticipatie-beleid>

- Gemeente Staphorst. (2015). *Nota burgerkracht gemeente Staphorst 2015-2016: naar een nieuwe verhouding tussen burger en overheid*. Geraadpleegd op: <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/burgerparticipatie/burgerparticipatie-beleid/naar-een-nieuwe-verhouding-tussen-burger-en-overheid.aspx>
- Han, H. (2009). *Moved to action: Motivation, participation, and inequality in American politics*. Stanford: Stanford University Press.
- Home Instead. (2017). *Informatiemarkt mantelzorgers Zuidoost*. Opgevraagd van <https://www.homeinstead.nl/amsterdam/informatiemarkt-mantelzorgers-zuidoost>
- Kilic, M. (2008, oktober). *Derde generatie burgerparticipatie, hoe doe je dat?* Opgevraagd van https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/IAMB_PUB_DerdeGenBurgerparticipatie.pdf
- Madizo. (2017). *Informatiemarkt voor mantelzorgers*. Opgevraagd van [https://www.madizo.nl/uploads/Uitnodiging%20Informatiemarkt%2016%20november%202017%20\(1\).pdf](https://www.madizo.nl/uploads/Uitnodiging%20Informatiemarkt%2016%20november%202017%20(1).pdf)
- Petty, R. & Cacioppo, J. (1986). The Elaboration Likelihood Model of persuasion. *Advances in experimental social psychology* (19). Opgevraagd van <http://www.psy.ohiostate.edu/petty/documents/1986ADVANCESsPettyCacioppo.pdf>
- Pröpper, I. (2013). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Bussum: Uitgeverij Coutinho
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2018). *De Wmo 2015 in praktijk*. Den Haag: Auteur.
- Univé Oost. (2017). *Mantelzorg informatiemarkt Hengelo*. Opgevraagd van <https://www.univeoost.nl/mantelzorg-informatiemarkt-hengelo/>
- Wijkkracht Hengelo. (2017). *Mantelzorg informatiemarkt*. Opgevraagd van http://www.wijkkrachthengelo.nl/fileadmin/images/WijkkrachtHengelo/Nieuws_2017/wijkkracht_A5_informatiemarkt_mantelzorg.pdf
- Sieber, R. (2006). Public participation geographic information systems: A literature review and framework. *Annals of the Association of American Geographers*, 96(3), pp. 491-507. doi: 10.1.1.493.7093

Stiefel, M. & Wolfe, M. (1994), *A Voice for the Excluded: Popular participation in Development: Utopia or Necessity?* London: Zed Books.

Team Onderzoek van de gemeente. (2012). *Kijk op de Wijk: Van solidariteit en eigen kracht*. Geraadpleegd op <https://gemeente.nl/kijk-op-de-wijk-4>

Team Onderzoek van de gemeente. (2012). *Trendrapport 2012: De Staat van 2*. Geraadpleegd op <https://gemeente.nl/bevolking>

Team Onderzoek van de gemeente. (2016). Inwoners per wijk en dorp vanaf 2000 [onderzoeksresultaten]. Geraadpleegd op 15 oktober 2017 van <https://gemeente.nl/onderzoek/inwoners-wijk-en-dorp-vanaf-2000>

Van Dale. (2018). *Participatie*. Geraadpleegd op: <https://www.vandale.nl/gratiswoordenboek/nederlands/betekenis/participatie#.WwXlekiFNPZ>

VNG (2014). *Sociaal domein: samenhang decentralisaties sociaal domein* [databank]. Geraadpleegd op: <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/sociaal-domein/samenhang-decentralisaties-sociaal-domein/samen-leven-wonen-werken-en-zorgen-roermond-gaat-om!-.aspx>

Zuid Oost. (2017). *Informatiemarkt mantelzorg*. Opgevraagd van <http://www.zuidoost.nl/evenement/informatiemarkt-mantelzorg/>

Bijlagen

Bijlage III – Informatievoorziening andere gemeenten

www.wijkracht.nl
info@wijkracht.nl
088 945 57 22

16 NOVEMBER 2017
16.00-20.00 UUR
MFA 't BERFLO

MANTELZORG INFORMATIEMARKT

In Nederland hebben we veel geregeld voor mensen die zorg nodig hebben en voor de zo'n 2,6 miljoen mantelzorgers.

Maar hoe ziet u, als mantelzorger, door al die mogelijkheden, regels, wetten en voorzieningen het bos nog?

MAAND VAN DE MANTELZORG

De hele maand november staat in het teken van mantelzorg. Op donderdag 16 november organiseert Wijkracht, in samenwerking met de Stichting Klankbordgroep Mantelzorg Hengelo, een informatiemarkt voor mantelzorgers in Hengelo. Op deze informatiemarkt zijn verschillende organisaties vertegenwoordigd die u graag vertellen wat er allemaal mogelijk is. Hiernaast een overzicht van deelnemende organisaties.

WIE - WAT - WAAR

Wat Mantelzorg Informatiemarkt

Wanneer donderdag 16 november van 16.00 - 20.00 uur

Waar MFA 't Berflo, Apolloplein 1 in Hengelo

Voor wie mantelzorgers uit Hengelo

Graag tot donderdag 16 november!

DEELNEMENDE ORGANISATIES

- Unive
- InTwente Zorgverzekeraar
- Betaal je Maatje
- Rabobank
- Zwanenhof
- Carintreggeland
- TSN
- TriviumMeulenbeltZorg
- Maartje
- Buurtzorg
- Zorggroep Manna
- Gemeente Hengelo - zorgloket
- Wino Clientenraad
- Ixta Noa
- Stichting Skik in Twente
- Erve Geurts
- Erve Knippert
- Stichting Buddiez
- Leendert Vriel
- Netwerk Palliatieve Zorg
- Stichting Informele Zorg - Jonge Mantelzorg Ondersteuning
- Stichting Klankbordgroep Mantelzorg Hengelo
- Hulpdienst Hengelo
- Vertroetel je ouders
- Helpende Handen
- Wijkracht
- Infopunt dementie en geheugenproblemen
- Infopunt OV ambassadeurs
- Erin Thuis
- Vulkan kookbeveiligers
- Lekker Thuis Oud Worden
- Inloophuis voor naasten

Figuur 23 Flyer informatiemarkt Hengelo (Wijkracht Hengelo, 2017)

De maand november staat in het teken van de mantelzorg. Bent u mantelzorger? En heeft u vragen over regels, wetten of zorgvoorzieningen? Kom dan naar de Mantelzorg informatiemarkt op donderdag 16 november a.s. Bezoekers zijn van 16.00 uur tot 20.00 uur van harte welkom in MFA 't Berflo aan het Apolloplein 1 in Hengelo.

Wijkracht Hengelo organiseert de Mantelzorg informatiemarkt in samenwerking met Stichting Klankbordgroep Mantelzorg Hengelo. Univé Oost is één van de deelnemende organisaties aan deze informatiemarkt.

Heeft u vragen over mantelzorg of andere zorg gerelateerde zaken? Wij zien u graag op 16 november in Hengelo. Onze Mantelzorg adviseur en Budget coach zijn u graag van dienst.

De informatiemarkt is voor iedereen vrij toegankelijk.



Figuur 24 Artikel informatiemarkt Hengelo (Univé Oost, 2017)

Informatiemarkt voor mantelzorgers Zuidoost

Op 16 november 11.30 uur – 16.00 uur vindt in stadsdeel Zuidoost de Informatiemarkt Mantelzorg plaats. Al het aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning in het stadsdeel wordt op deze dag gepresenteerd. Verschillende zorgorganisaties die mantelzorgondersteuning bieden in Zuidoost geven op deze dag informatie en handige tips voor mantelzorgers. Door middel van informatiesessies vertellen zij u alles over mantelzorg en het ondersteuningsaanbod waarop u een beroep kunt doen.



NoLimit
Geldershoofd 80
1103 BG Amsterdam Zuidoost

Figuur 25 Artikel informatiemarkt Amsterdam-Zuidoost op Homeinstead.nl (Home Instead, 2017)

Informatiemarkt Mantelzorg

16 november 2017 - 12:00 - 16:00



Ben je mantelzorger? Of zit je met zorgvragen/vraagstukken waar je het antwoord niet op weet? Kom dan naar de informatiemarkt voor mantelzorgers op 16 november in NoLimit. Deze informatiemarkt wordt mogelijk gemaakt door stichting De Gouden Bloem en stadsdeel Zuidoost. Al het aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning in het stadsdeel wordt op deze dag gepresenteerd. Verschillende zorgorganisaties die mantelzorgondersteuning bieden in Zuidoost geven op deze dag informatie en handige tips voor mantelzorgers. Door middel van informatiesessies vertellen zij alles over mantelzorg en het ondersteuningsaanbod waarop je een beroep kan doen.

[+ GOOGLE CALENDAR](#)

[+ EXPORTEREN NAAR ICA](#)

Gegevens

Datum:
16 november 2017

Tijd:
12:00 - 16:00

Evenement Categorieën:
Bewonersbijeenkomsten, Informatiemarkt

Locatie

NoLIMIT

Website:
<http://www.nolimitzo.nl>

Figuur 26 Artikel informatiemarkt Amsterdam-Zuidoost op Zuidoost.nl (Zuidoost, 2017)



**Gemeente
Amsterdam
Zuidoost**

**Informatiemarkt
voor mantelzorgers**

Wanneer: Donderdag 16 november 2017
12.00 uur t/m 16.00 uur
(Inloop: 11.30 uur)

Waar: NoLimit
Geldershoofd 80
1103 BG Amsterdam Zuidoost

Op 16 november vindt in stadsdeel Zuidoost de Informatiemarkt Mantelzorg plaats. Al het aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning in het stadsdeel wordt op deze dag gepresenteerd. Verschillende zorgorganisaties die mantelzorgondersteuning bieden in Zuidoost geven op deze dag informatie en handige tips voor mantelzorgers. Door middel van informatiesessies vertellen zij u alles over mantelzorg en het ondersteuningsaanbod waarop u een beroep kunt doen.

PROGRAMMA	
11.30 - 12.00 uur	Inloop, ontvangst en registratie
12.00 - 12.15 uur	Welkomstwoord door host
12.20 - 13.20 uur	1e ronde infosessie formele en informele zorgorganisaties en mantelzorgers
13.20 - 13.35 uur	Pauze met informatiemarkt
13.35 - 14.35 uur	2e ronde infosessie formele en informele zorgorganisaties en mantelzorgers
14.35 - 15.05 uur	Presentatie belangrijkste bevindingen uit ronde 1 en 2
15.15 - 16.00 uur	Vertoning film over mantelzorg en korte discussie over de film
16.00 uur	Einde event

Aanmelden:
kan t/m maandag 13 november 2017 via de organisatie waarmee u bekend bent of via: stgdegoudenbloem@outlook.com

Voor meer informatie:
bel 06 2375 9939 of 06 2459 3906

toegang is gratis



Deze informatiemarkt wordt mede mogelijk gemaakt door Stichting De Gouden Bloem en stadsdeel Zuidoost.

Kom langs op deze informatieve middag, want ook voor u is er houvast!

Figuur 27 Flyer informatiemarkt Amsterdam-Zuidoost (Madizo, 2017)

Het WMO Platform

WMO platform

In 2006 is het platform gestart. We hebben als platform de taak overleg en samenwerking te bevorderen tussen organisaties, instellingen, groeperingen en personen die maken krijgen met maatschappelijke ondersteuning. Om goed te kunnen functioneren, moeten wij over zoveel mogelijk relevante informatie kunnen beschikken. We hebben de taken verdeeld onder de leden en daarvoor zes werkgroepen samengesteld. Het WMO platform is het inspraakorgaan voor alle inwoners uit Dantumadiel en Dongeradeel en geeft aan beide colleges gevraagd en ongevraagd advies. Wij zijn als platform geïnteresseerd in de mening van burgers en cliënten over de WMO. We vinden het belangrijk dat burgers kunnen meepraten over zaken die hen aangaan. Als vragen en behoeften van mensen beter bekend zijn, dan kan het beleid dat gemaakt wordt daar beter op afgestemd worden.

De thema's van de werkgroepen zijn:

1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten;
2. Op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. Het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning;
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. Het bevorderen van deelnamen aan de samenleving en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een lichamelijke beperking/chronisch psychosociaal probleem t.b.v. het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan de samenleving;
6. Maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang. Het bevorderen van de openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

Contact

U kunt contact opnemen met het WMO platform via de ambtelijk secretaris:

Lineke de Vries, post@dantumadiel.eu

WMO Platform

Postbus 22

9104 ZG te Damwâld

Figuur 28 Het WMO platform Dantumadiel, Noordoost-Friesland (VNG, 2014)

Bijlage IV – Handout

Beste mantelzorger,

Ik ben Kim, 21 jaar en student Communicatie aan de Hogeschool in Leiden. Op dit moment ben ik aan het afstuderen bij de gemeente. Ik doe onderzoek naar de informatiemarkt, georganiseerd door de gemeente. Met dit onderzoek wil ik achterhalen hoe de gemeente de informatiemarkt voor u aantrekkelijker kan maken.

Voor mijn onderzoek wil ik graag wat vragen stellen over de informatiemarkt en uw contact met de gemeente. Hiervoor heb ik uw hulp nodig! Ik ben benieuwd naar uw interesses en wensen en behoeften rondom de informatiemarkt en de communicatie met de gemeente.

Bent u mantelzorger en wilt u mij helpen? Laat het mij weten via kimberg@live.nl of **06-25016920**, dan maken we een afspraak.

Het gesprek kost slechts een uurtje van uw tijd. Als bedankje krijgt u koffie tijdens het interview en een leuk bedankje vanuit de gemeente.

Hartelijke groet en hopelijk tot ziens,
Kim van den Berg

Bijlage V – Communicatiehandelingen werving respondenten

Reactie op toezegging

Beste ...,

Ontzettend bedankt dat u mee wilt werken aan mijn onderzoek.

Ik zou graag een afspraak met u willen maken voor een gesprek.

De dagen die beschikbaar zijn voor een gesprek zijn van 8 november tot en met 24 november.

Behalve 10 en 14 november.

Ik hoor graag van u wanneer u zou kunnen en het tijdstip dat voor uitkomt.

Vriendelijke groet,

Kim van den Berg

Reactie op toezegging en vraag reservelijst

Beste ...,

Ontzettend bedankt voor uw reactie. Ik zich op het moment aan mijn maximaal aantal respondenten. Graag hoor ik van u of ik u op de reservelijst mag zetten mocht er een andere respondent afvallen.

Ik hoor het graag van u!

Fijne dag en vriendelijke groet,

Kim van den Berg

Reactie op afwijzing

Beste ...,

Jammer, maar ontzettend bedankt voor de reactie!

Vriendelijke groet,

Kim van den Berg

Bijlage VI – Respondentschema

	Geslacht	Geboortejaar
Respondent 1	vrouw	1972
Respondent 2	man	1974
Respondent 3	vrouw	1964
Respondent 4	man	1955
Respondent 5	vrouw	1954
Respondent 6	vrouw	1964
Respondent 7	vrouw	1963
Respondent 8	vrouw	1943
Respondent 9	vrouw	1967
Respondent 10	vrouw	1955
Respondent 11	vrouw	1962
Respondent 12	vrouw	1964
Respondent 13	vrouw	1976
Respondent 14	vrouw	1952
Respondent 15	vrouw	1960

Tabel 2 Respondentschema

Bovenstaand respondentenschema vertegenwoordigt in dit onderzoek de mantelzorgers binnen de gemeente. Eerder in het onderzoek staat dat 15% van de mantelzorgers vrouw is, ten opzichte van 9% mannen. Daarnaast neemt het aantal mantelzorgers met leeftijd toe. Zo zijn de respondenten tussen de 41 en de 74, dit zijn volwassen mensen en senioren.

Bijlage VII – Topic guide kwalitatief onderzoek

Introductie (5 min)

- Geluidsopname
- Anonimiteit
- Tijdsduur interview
- Wie ben ik?
- Wat wil de gemeente?
- Vragen?

Relatie mantelzorger en gemeente (15 min)

- Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?
 - Waarom wel of waarom niet?
- Op welke punten heeft de gemeente u als mantelzorger nodig?
 - Waarom denkt u dit?
- Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?
 - Waarom?
- Op welke manier heeft u al eens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?
 - Wat vond u hiervan?
- Op welke manier zou u het liefst samenwerken met de gemeente op het gebied van mantelzorg?
 - Waarom?

informatiemarkt (20 min)

Kennis

- Wat weet u van de informatiemarkt?
- Bent u weleens naar de informatiemarkt geweest?
 - Waarom wel of waarom niet?

Betrokkenheid bezoekers

(alleen vragen aan mensen die een keer geweest zijn)

- Heeft u het idee dat u betrokken bent geweest bij de informatiemarkt?
 - Zo ja, hoe?
 - Zo nee, waarom niet?
- Heeft u inspraak gehad op de informatiemarkt?
 - Zo ja, hoe en over welke onderwerpen?

Uitleg informatiemarkt

Ik zou u graag wat willen vertellen over een initiatief vanuit de gemeente. De informatiemarkt. Deze informatiemarkt is voor mantelzorgers, senioren en vrijwilligers. De informatiemarkt is ontstaan vanuit de seniorenbeurs en bestaat sinds 2016. De markt wordt op drie verschillende plaatsen in de gemeente georganiseerd; Dorp z, Dorp y en dorp x. De te vinden informatie op de markt gaat over het samenleven in de gemeente. De markt is voor mensen die hulp nodig hebben, maar ook voor de mensen die hulp kunnen bieden. Het doel van de informatiemarkt is het informeren van de doelgroep aan de hand van tientallen stands van verschillende sectoren in de gemeente.

Mening

- Hoe belangrijk vindt u de informatiemarkt?
 - Waarom?
- Heeft u belangstelling voor de informatiemarkt?
 - Waarom wel of waarom niet?

Communicatiemiddelen

- Heeft u communicatiemiddelen van de informatiemarkt gezien?
 - Zo ja, welke?
 - Wat vond u hiervan?
- Via welke communicatiemiddelen zou u op de hoogte gebracht willen worden van de informatiemarkt?
 - Waarom?

Wensen en behoeften informatiemarkt

- Wat heeft u ervoor over om naar de informatiemarkt te gaan?
 - Andere activiteiten afzeggen, een dag vrij nemen, ver reizen?
- Wanneer zou u niet naar de informatiemarkt gaan?
 - Locatie, meer of minder stands, toegangsprijs, weersomstandigheden?
- Wanneer zou u wel naar de informatiemarkt gaan?
 - Meer of minder communicatie omtrent de informatiemarkt, inspraak voor- of achteraf, betrokkenheid, faciliteiten, locatie?

Wensen en behoeften participatie informatiemarkt

- Zou u inspraak willen hebben op de informatiemarkt?
 - Zo ja, hoe, op welk moment en over welke onderwerpen?
 - Zo nee, waarom niet?

- Heeft u het idee dat de gemeente iets met uw mening over de informatiemarkt zou doen?
 - Zo ja, waarom en op welke manier?
 - Zo nee, waarom niet?

Algemene participatie rondom mantelzorg

- Zou u naast de informatiemarkt nog op andere manieren willen participeren?
 - Zo ja, waarom en op wat voor manier?
 - Zo nee, waarom niet?

Controlevragen (5 min)

- Geslacht
- Geboortejaar
- Woonplaats

Afsluiting (10 min)

- Heeft u nog opmerkingen of suggesties?
- Afsluiten en bedanken

Bijlage VIII – Samenvattingen verbatims

Samenvatting respondent 1 – vrouw 1972

Respondent 1 ziet haar relatie met de gemeente niet als samenwerking. De gemeente heeft haar volgens haar niet nodig, maar andersom wel voor waar ze terecht kan. Haar voorkeur gaat uit naar telefonisch contact. Ze kende de informatiemarkt niet, omdat ze er nooit iets over gezien heeft. Wel denkt ze dat de informatiemarkt nuttig is voor alle mantelzorgers en heeft ze zelf belangstelling. De communicatiemiddelen die zij wil zien zijn mail, flyers en posters. Ze wil geen uur rijden voor de informatiemarkt en als het slecht weer is zou ze niet gaan. Achteraf inspraak op de informatiemarkt door middel van een enquête spreekt haar aan. Naast de informatiemarkt wil ze een balie waar je als mantelzorger altijd terecht kan met je vragen en problemen.

Samenvatting respondent 2 – man 1974

Respondent 2 ziet zijn relatie met de gemeente niet als samenwerking en hij heeft niet het idee dat de gemeente hem nodig heeft. Andersom heeft hij de gemeente wel nodig. Vanuit een partner van de gemeente heeft hij een mail ontvangen over de informatiemarkt, maar is wegens tijdgebrek niet gegaan. Hij vindt de informatiemarkt belangrijk voor nieuwe mantelzorgers, maar heeft zelf geen belangstelling. De communicatiemiddelen die hem aanspreken zijn flyers, posters en de gemeentesite. Hij zou achteraf inspraak willen aan de hand van een enquête. Tot slot zou hij willen participeren door middel van focusgroepen over verbeterpunten. Dat vindt hij aantrekkelijker dan een informatiemarkt.

Samenvatting respondent 3 – vrouw 1964

Respondent 3 ziet haar relatie met de gemeente niet als een samenwerking. Ze heeft de gemeente nodig voor informatie over alle mogelijkheden voor mantelzorgers. Ze kent de informatiemarkt via haar werk en is er geweest, maar ze voelde zich vooraf niet betrokken en heeft geen inspraak gehad. Wel vindt ze de informatiemarkt belangrijk. Communicatie-uitingen heeft ze niet gezien. De middelen die ze wil zien zijn flyers, folders en zo mogelijk een persoonlijke uitnodiging. De informatiemarkt zelf moet niet te ver weg zijn, het moet op tijd van tevoren bekend zijn, koffie, thee en toegankelijkheid zijn belangrijk. Ze zou achteraf inspraak willen door middel van een enquête en vooraf via de mail. Naast de informatiemarkt wil ze participeren aan de hand van informele bijeenkomsten met informatie vanuit de gemeente.

Samenvatting respondent 4 – man 1955

Respondent 4 ziet zijn relatie met de gemeente niet als samenwerking. De gemeente heeft hem nodig om eenzaamheid te verdrijven en vanwege zijn mening. Hijzelf heeft de gemeente nodig om wat rust te krijgen. Hij zou willen dat de gemeente contact met hem opneemt over wat ze voor hem kan betekenen. De informatiemarkt is bekend, maar hij is er nooit geweest omdat het naar zijn idee teveel over één onderwerp ging. Hij heeft een uitnodiging ontvangen voor de

informatiemarkt, maar deze sprak niet aan. De informatiemarkt vindt hij belangrijk, maar het zou volgens hem specifiek moeten, alleen voor mantelzorgers. En niet op één onderwerp gericht. Ook dan zou hij belangstelling hebben. Mail voldoet als communicatiemiddel, het valt op. Vooraf en achteraf zou hij inspraak willen door middel van een enquête. Naast de informatiemarkt wil hij een gesloten community op Facebook voor mantelzorgers met mensen van de gemeente en een partner van de gemeente.

Samenvatting respondent 5 – vrouw 1954

Respondent 5 ziet haar relatie met de gemeente niet als samenwerking. De gemeente heeft haar nodig voor de zorg van haar man. Ze zou willen samenwerken op de manier dat de gemeente wat meer biedt. De informatiemarkt kent ze niet, omdat ze er niets over gezien heeft. De website spreekt haar aan. Ze geeft de voorkeur aan brieven, posters en flyers als communicatiemiddelen. Ze vindt de informatiemarkt belangrijk en heeft er belangstelling voor. De markt moet in het weekend zijn en niet oubollig zijn. Ze wil informatie zien over de mogelijkheden van mantelzorgers. Achteraf inspraak via een enquête spreekt haar aan, maar geen actieve inspraak. Veel vertrouwen heeft ze er niet in dat de gemeente iets doet met haar mening. Naast de informatiemarkt wil ze via de mail en website nieuws en informatie voor mantelzorgers ontvangen.

Samenvatting respondent 6 – vrouw 1964

Respondent 6 ziet haar relatie met de gemeente niet als samenwerking. De gemeente heeft haar nodig om werk uit handen te nemen van de sociale dienst. Zijzelf heeft de gemeente nodig voor huisvesting en vervoer. Ze zou willen dat de gemeente meedenkt en zich verdiept in de situatie. Ze kent de informatiemarkt niet. De informatiemarkt vindt ze alleen belangrijk als deze effect heeft en ze er echt iets voor je kunnen betekenen. Ze zou de informatiemarkt vier keer per jaar willen zien en via een mail van een partner van de gemeente en aanplakbiljetten op de hoogte gebracht worden van wat er op de markt is. Inspraak achteraf via een enquête bij de deur spreekt haar aan. Vooraf inspraak kost teveel tijd. Koffie en thee vindt ze zeer belangrijk om het aantrekkelijk te maken. Naast de informatiemarkt zou ze nuttige informatie in de krant willen lezen of via een partner van de gemeente. Daarnaast wil ze flyers het hele jaar door in de hal van het raadhuis, maar ook via de website. Tot slot wil ze een groepsgesprek over het mantelzorgbeleid op de informatiemarkt.

Samenvatting respondent 7 – vrouw 1963

Respondent 7 ziet haar relatie met de gemeente niet als samenwerking en denkt ook niet dat dat echt mogelijk is. De gemeente heeft haar nodig om de zorgvraag te beperken en zijzelf heeft de gemeente nodig voor het opzetten van een oudereninitiatief voor begeleid wonen. Ze zou de gemeente als tussenpersoon willen zien. De informatiemarkt is bekend en ze is er geweest. Ze voelde zich niet betrokken en heeft geen inspraak gehad. Het kan zijn dat ze een mail heeft gehad, maar ze kan alle informatie die ze krijgt niet meer bijhouden. De informatiemarkt wordt

niet groot genoeg aangegeven, ze heeft het via via gehoord. Ze vindt de informatiemarkt heel belangrijk, maar zelf kreeg ze het idee dat er alleen mantelzorgers en vrijwilligers geworven werden. Ze zou er alleen nog belangstelling voor hebben als het puur om informatieverstrekking gaat. Tevens wil ze de opzet van de informatiemarkt duidelijker per doelgroep zien. De communicatiemiddelen die haar aanspreken zijn Facebook, Instagram, de krant, aanplakbiljetten en zo mogelijk een persoonlijke uitnodiging. Maar vooral social media. Achteraf inspraak aan de hand van een evaluatie na afloop met een kopje koffie spreekt haar aan. Momenteel wil ze niet extra participeren, omdat ze er geen tijd voor heeft. Tot slot is ze erg tevreden over het mantelzorgcomplimentje.

Samenvatting respondent 8 – vrouw 1943

Respondent 8 heeft een slechte ervaring met de gemeente en heeft het gevoel dat de gemeente haar laat stikken. De gemeente heeft haar nodig voor de zorg die levert. Andersom weet ze juist niet of ze de gemeente nodig heeft, dat is haar struikelpunt. Ze wil dat de gemeente geschikte mensen inzet. Ze weet van de informatiemarkt via de seniorenbeurs en de krant en is er twee keer geweest. In 2016 beviel de markt en wat het uitgebreid. Dit jaar is ze er kort geweest, omdat het klein en onoverzichtelijk was en de mensen waren te opdringerig. Ze vond de informatiemarkt belangrijk, maar dit jaar niet. De krant volstaat als communicatiemiddel. Ze wil geen inspraak, omdat je de ene keer iets anders accepteert dan de andere keer. Koffie en thee, een toilet en toegankelijkheid zijn belangrijk. Naast de informatiemarkt wil ze persoonlijke hulp, iemand bij wie ze altijd terecht kan met haar vragen.

Samenvatting respondent 9 – vrouw 1967

Respondent 9 ziet haar relatie met de gemeente niet als samenwerking, maar vindt dat het dat wel moet zijn. De gemeente heeft haar nodig op financieel gebied. Nadersom heeft ze de gemeente nodig voor waardering en informatie. Het liefst wil ze dat de gemeente de informatie die naar de persoon gaat voor wie ze zorgt ook naar haar stuurt, zodat ze op de hoogte is. Ze heeft in de krant gelezen over de informatiemarkt, maar is er niet geweest wegens tijdgebrek en omdat ze niet weet of ze er behoefte aan had. De informatiemarkt was onduidelijk voor haar. Na uitleg vindt ze de informatiemarkt heel aantrekkelijk en belangrijk klinken. Ook heeft ze er belangstelling voor. Ze had er meer van willen weten door bijvoorbeeld een persoonlijke uitnodiging naar mantelzorgers via de mail. Naast de mail vindt ze de krant wel een goed communicatiemiddel. Officiële brief van de gemeente schrikt volgens haar af en social media komt niet binnen. Ze zou het prettig vinden als de informatiemarkt in de buurt is. Verder vindt ze het belangrijk dat het gratis is en je er op je gemak een rondje kunt lopen. Inspraak achteraf door middel van een enquête spreekt haar aan. Aan inspraak vooraf heeft ze geen behoefte. Ze denkt dat de gemeente wat met haar mening zou doen door ervaring van het Digipanel. Naast de informatiemarkt zou ze een website met aanvullende informatie handig vinden. Ze vindt verder dat de communicatie tussen gemeente en mantelzorger beter moet. Tot slot is het voor haar van

groot belang dat ze weet waar ze met haar vragen naartoe moet en heeft ze grote waardering voor de dag van de mantelzorger.

Samenvatting respondent 10 – vrouw 1955

Respondent 10 ziet haar relatie met de gemeente niet meer als een samenwerking, vroeger wel. De gemeente heeft haar nodig, maar andersom heeft zij de gemeente nodig als bemiddelaar voor een wibo-woning. De informatiemarkt is bekend bij haar en ze is er geweest. Ze heeft erover in de krant gelezen. Nu zou ze er niet meer naartoe gaan met dezelfde vraag als vorige keer, omdat ze de vorige keer niet is geholpen. De communicatiemiddelen die ze wil zien zijn de krant en mail met daarin een korte melding dat de informatiemarkt er is en welke partners er staan. Ze wil geen inspraak, want ze heeft vertrouwen in de mensen die het organiseren. Ze denkt niet dat de gemeente iets met haar mening zou doen vanwege eerdere ervaring. Haar beeld van de gemeente is krom en de informatiemarkt kan daar niets aan veranderen volgens haar. Naast de informatiemarkt wil ze door middel van één-op-ééngesprekken participeren, maar alleen met geschikte mensen. Haar voorkeur gaat uit naar één-op-ééngesprekken, maar ze vindt wel dat de informatiemarkt moet blijven bestaan voor anderen.

Samenvatting respondent 11 – vrouw 1962

Respondent 11 ziet haar relatie met de gemeente als samenwerking, maar vindt dat ze er wel zelf achteraan moet als ze iets wil regelen. Dat vindt zij een fijne manie van samenwerken. De gemeente heeft haar nodig voor het overnemen van zorg, andersom heeft zij de gemeente nodig voor kleine dingetjes. Ze kent de informatiemarkt, maar is er nooit geweest wegens tijdgebrek. Ze vindt de informatiemarkt heel belangrijk en heeft er grote belangstelling voor. Drie keer per jaar vindt ze genoeg, omdat er ook informatie via andere kanalen komt. Ze is via haar werk achter de informatiemarkt gekomen en via een mail van een partner van de gemeente. Middelen van communicatie die ze graag zou willen zien zijn social media, mail en dat je even binnen kunt lopen wanneer je wil. Ze geeft de voorkeur aan het zelf opzoeken van informatie en persoonlijk contact met iemand die afweet van je situatie. Het ontmoeten van andere mantelzorgers op de informatiemarkt is voor haar belangrijk. Daarnaast zou ze twee of drie keer per jaar een moment willen om bij elkaar te komen als mantelzorgers. Inspraak achteraf door middel van een enquête op de dag zelf spreekt haar aan. Om inspraak vooraf geeft ze niet, ze laat het liever op zich afkomen. Ze heeft er vertrouwen in dat de gemeente wat met haar mening doet. Tot slot is ze zeer tevreden over de gemeente, hoe zij gezien wordt als mantelzorger en de waardering die ze krijgt.

Samenvatting respondent 12 – vrouw 1964

Respondent 12 ziet haar relatie met de gemeente als noodzakelijke samenwerking. De gemeente heeft haar nodig op financieel gebied en zij heeft de gemeente nodig voor praktische punten. Ze zou het liefst samenwerken door middel van korte lijntjes, zo mogelijk één-op-ééncontact, duidelijke gang van zaken en mensen die acties ondernemen. De informatiemarkt is bekend, maar ze is er niet geweest omdat ze genoeg kennis heeft. Ze vindt de informatiemarkt wel een heel belangrijke informatiebron. Ze is erachter gekomen via de krant en deze voldoet dan ook als communicatiemiddel als het een kopstuk betreft. Naast de krant zou ze ook een website willen die je als informatiebron kan gebruiken. Vooraf inspraak via de mail, zodat ze van zichzelf uit kan gaan, spreekt haar aan. Inspraak achteraf vindt ze minder interessant, dan is het al voorbij. Naast de krant en de website moeten er ook flyers en posters komen. Tot slot zou ze een groepsgesprek willen met andere mantelzorgers. Hierin wil ze haar ervaringen en ideeën bespreken, zodat er iets mee gedaan wordt en het meegenomen wordt in de besluitvorming. Dit zou ze twee keer per jaar willen, aan het begin en aan het eind, om zo de balans op te maken.

Samenvatting respondent 13 – vrouw 1976

Respondent 13 ziet haar relatie sinds dit jaar als een samenwerking, daarvoor ging het erg moeizaam. De gemeente heeft haar nodig op financieel gebied en zij heeft de gemeente nodig voor ondersteuning. Ze zou het liefst samenwerken door middel van persoonlijk contact en huisvisites. Ze kent de informatiemarkt niet, omdat ze er geen communicatie-uitingen van heeft gezien. Voor zichzelf vindt ze de informatiemarkt niet belangrijk, omdat ze niet weg kan van huis. Tevens heeft ze geen belangstelling ervoor, via de mail vindt ze makkelijker, dat bereikt haar beter. Naast de mail wil ze een website waarop ze zelf dingen kan uitzoeken. De informatie die te vinden is op de informatiemarkt zou ze dan ook liever op een website zien. Wel zou ze willen dat mensen haar helpen en ook voor haar zo nu en dan op zoek gaan. Ze wil een persoonlijker traject waarbij je een heel eigen profiel als mantelzorger krijgt. Via een website en de mail eraan herinnert worden wat bij haar profiel past zou haar helpen. De mail zou dan zo persoonlijk mogelijk moeten en vanuit de gemeente. Inspraak vooraf op zo een traject door middel van een enquête over wensen en behoeften spreekt haar aan. Ook zou ze achteraf inspraak willen om haar bevindingen te laten weten. Een groepsgesprek met andere mantelzorgers zou zij alleen willen als het heel specifiek haar onderwerp betreft, zodat ze haar verhaal kwijt kan.

Samenvatting respondent 14 – vrouw 1952

Respondent 14 ziet haar relatie niet als een samenwerking en heeft geen idee wat de gemeente van haar weet. De gemeente heeft haar nodig op financieel gebied en zij heeft de gemeente nodig voor het opbouwen van een vangnet. Ze zou het liefst samenwerken door middel van persoonlijk en telefonisch contact in plaats van digitaal. Ze vindt dat er weinig rekening gehouden wordt met mantelzorgers met volle agenda's wanneer er iets georganiseerd wordt en dat het snel vol zit. Wat ze jammer vindt is dat het veel moeite kost iets voor elkaar te krijgen. Ze kent de informatiemarkt niet, omdat ze geen communicatie-uitingen gezien heeft. Wel vindt ze de

informatiemarkt belangrijk en heeft ze er belangstelling voor. Ze zou via de mail en een brief op de hoogte gesteld willen worden van de informatiemarkt. Zo mogelijk een persoonlijke mail en vanuit een partner van de gemeente. Ze zou minstens een maand van tevoren willen weten wanneer het is en dat het duidelijk is wat er te zien is. Voor social media heeft ze geen tijd. Het is voor haar van belang dat de informatiemarkt binnen de gemeente is en dat er faciliteiten als koffie, thee en een toilet zijn. Inspraak vooraf spreekt haar aan als op basis van de vraag van mantelzorgers bedrijven worden uitgenodigd. Deze inspraak wil ze via de mail, omdat er anders te veel tijd in gaat zitten. Inspraak achteraf zou ze willen aan de hand van een enquête over de onderwerpen op de informatiemarkt na de informatiemarkt, zodat je het kunt laten bezinken. De informatiemarkt drie keer per jaar is genoeg, maar dan moet het wel bekend zijn. Naast de informatiemarkt zou ze willen participeren aan de hand van een praatgroep en een ideeëngroep. De praatgroep wil ze om ervaringen te delen. Bij de ideeëngroep zou ze willen dat er een deel van de tijd iemand van de gemeente bij komt zitten, zodat die persoon het kan doorspelen. In deze ideeëngroep wil ze haar mening kwijt kunnen en problemen waar ze tegenaan loopt zodat daar iets mee gedaan wordt. Ze zou de gemeente willen zien als bemiddelingsorgaan ter ondersteuning van mensen die iets nodig hebben.

Samenvatting respondent 15 – vrouw 1960

Respondent 15 vindt dat ze niet echt een relatie heeft met de gemeente. Ze spreekt de gemeente nooit en werkt er nooit mee samen. Ze wil dat de gemeente faciliteert wanneer het echt nodig is en dat er dan niet moeilijk gedaan wordt wanneer dat het geval is. De gemeente houdt volgens haar te weinig rekening met mensen die doordeweeks werken wanneer ze iets organiseren. Ze zou het liefst samenwerken met de gemeente op de manier dat alles vlotjes verloopt en dat de gemeente haar informeert over de mogelijkheden. Nu wordt er volgens haar niet genoeg geïnformeerd. Ze kent de informatiemarkt niet, maar ze vindt het wel belangrijk en heeft er belangstelling voor omdat ze zelf nog niet genoeg informatie heeft. Vaak gaat ze zelf op onderzoek uit door eerst naar de website te gaan en daarna te bellen. Ze kan zich niet meer herinneren of ze communicatie-uitingen gezien heeft van de informatiemarkt, maar het is niet blijven hangen. Een uitnodiging van de informatiemarkt met daarop een overzicht van wie er staan spreekt haar aan. De communicatiemiddelen die ze wil zien zijn de krant, mail en posters langs de weg. De mail moet volgens haar persoonlijk zijn, omdat er al veel nutteloze mails binnenkomen. Ze wil dat de mail persoonlijk is als in dat deze gericht is aan mantelzorgers. Daarnaast zou ze zeker drie maanden van tevoren een aankondiging willen krijgen. Ze heeft maximaal een halfuur reistijd voor de informatiemarkt over. Inspraak achteraf door middel van een toegestuurde enquête na de informatiemarkt spreekt haar aan. Ze heeft geen idee of de gemeente überhaupt iets met haar mening zou doen. Tot slot heeft ze geen interesse in een praatgroep of social media.

Bijlage IX – Verbatims

Verbatim 1

Respondent 1: vrouw, 1972

Datum: 8 november 2017

Locatie: Raadhuis, dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en is verder volledig anoniem. Als u hiermee instemt, dan kunnen we beginnen.

R: Dat is helemaal prima.

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Ik ben hier inwoner. Ik heb lesgegeven op verschillende basisscholen, daarna ben ik terug gegaan naar Amsterdam om te werken, maar ik woon nog wel hier. En mijn moeder sinds mei in een verzorgingstehuis.

I: Heeft u goed contact met de gemeente?

R: Goed contact is een te groot woord. Ik heb ze niet echt nodig. Ik heb heel lang in de knoop gezeten met waar ik hulp moest zoeken, ik heb veel formulieren verkeerd ingevuld en ik wist eigenlijk nooit echt waar ik terecht moest. Ik weet binnen de gemeente niet zo goed waar ik moet zijn, waar ik hulp kan krijgen en wat voor hulp ik kan verwachten. Dit weet ik nog steeds niet.

I: Houdt dit u tegen om contact op te nemen met de gemeente?

R: Dat heb ik weleens gedaan, maar dat hield heel snel op. Nu heb ik ook weer vragen in mijn hoofd en ik weet eigenlijk nog steeds niet waar ik terecht kan, bij welk loket ik daarvoor moet zijn. Mijn relatie met de gemeente kan veel beter.

I: **Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?**

R: Als het balletje rolt dan wel. Maar op dit moment kan ik niet spreken van een samenwerking.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u nodig heeft als mantelzorger?

R: Het is eerder juist andersom. Dat ik als mantelzorger hulp nodig heb, omdat je het erbij doet naast je werk. Ik zou dus niet zo snel iets weten. Alleen behulpzaam zijn naar de gemeente en aan kunnen geven hoe iets gaat.

I: U heeft de gemeente nodig op het gebied van mantelzorg. Op welke punten heeft u de gemeente dan precies nodig?

R: Ik zit te denken aan mijn eigen moeder waar ik mantelzorger voor ben geweest en voor wie ik nog steeds veel dingen regel. Zij dementeert en is daardoor teruggegaan naar haar moedertaal Turks. Hierdoor weet ze veel woorden niet meer. Ik ben degene die gebeld wordt als er vragen zijn. Toen mijn moeder naar Nederland kwam en gepensioneerd was, was het nog niet vanzelfsprekend om als vrouw zijnde te sparen voor je pensioen. Zij heeft hierdoor een gat in haar inkomen en heeft nu het minimale. En als ik kijk naar Amsterdam, waar heel veel dingen geregeld zijn. Ik kom er hier in dorp x niet uit. Bij wie ik moet zijn daarvoor. Dat is waar ik heel graag hulp bij zou willen. Dat iemand kan kijken of mijn moeder voor meer geld in aanmerking komt.

I: Op welke manier zou u het liefst willen samenwerken met de gemeente?

R: Dat ik ze op bel. Ik bel op als ik hulp nodig heb en dan hoop ik weer een nieuwe naam of telefoonnummer krijg, waardoor ik weer verder kan gaan. Dus het liefst telefonisch. Dat vindt ik het makkelijkst. En als daar een afspraak uit voort komt, is dat natuurlijk ook goed. Maar het begint meestal wel telefonisch.

I: Wat weet u van de informatiemarkt?

R: Niets.

I: Bent u wel eens naar de informatiemarkt geweest?

R: Nee, ook niet.

I: Waarom niet? Is daar een specifieke reden voor?

R: Ik heb nooit een uitnodiging ontvangen. Niet dat ik weet.

I: Ook niet voor de informatiemarkt?

R: Nee. Ik moet wel zeggen dat ik een mail heb ontvangen, dus ik heb me wel ergens ingeschreven toen mijn moeder stond ingeschreven in een verzorgingstehuis van de gemeente. Ik kon me via die mail inschrijven voor een workshop, maar ik weet niet of dat van de gemeente zelf is en van deze informatiemarkt.

I: Nee, dat heeft niet te maken met de informatiemarkt. Maar is waarschijnlijk vanuit een partner van de gemeente, waar is dan staat ingeschreven. Maar die mail is één van de eerste dingen die u heeft ontvangen omtrent mantelzorg?

R: Ja, dat ik me ergens mocht inschrijven voor een complimentje.

I: Ik zou u dan graag wat willen vertellen over de informatiemarkt, wat het precies inhoudt.

[Informatie informatiemarkt.]

R: Dus de markt bestaat pas sinds kort?

I: Ja, sinds 2016 is het de informatiemarkt geworden.

R: Wat een mooi initiatief. Prachtig. Ik zou wel willen weten wanneer dat is.

I: Dit jaar zijn alle drie de markten al geweest, dus volgend jaar rond juni zal de eerste informatiemarkt weer zijn.

R: Wat jammer.

I: Lijkt het u belangrijk zo een informatiemarkt?

R: Ik zou er zeker eerst naartoe gaan, zodat ik een beter beeld heb. Ik denk wel dat dat belangrijk is om sowieso één keer te gaan. En dan kun je altijd nog flyers en kaartjes meenemen. Maar ik zou het ook fijn vinden dat er een balie is waar je gewoon met je vragen terecht kan in verband met ouderen zeg maar.

I: Buiten zo'n informatiemarkt om?

R: Ja. Dat je gewoon op je vrije dag even langs kunt gaan en even je probleem op tafel kunt leggen waar je tegenaan loopt als mantelzorger.

I: U zou dus belangstelling hebben voor zo'n informatiemarkt?

R: Jazeker, absoluut. Ik denk dat het nuttig is voor alle mantelzorgers.

I: U vertelde dat u geen uitnodiging heeft ontvangen voor de informatiemarkt.

R: Nee, dus ik denk niet dat ik ingeschreven ben.

I: Heeft u op een andere manier communicatiemiddelen gezien, zoals flyers?

R: Nee, het zegt mij helemaal niets. Dat is wel jammer.

I: Via welke kanalen zou u benadert willen worden voor zo'n informatiemarkt?

R: E-mail is wel handig, dat lees ik toch wel vlot.

I: Zijn er verder nog dingen waarvan u denkt, nou dat zou handig zijn?

R: Nee, alleen wat ik net al zei, als je ergens mee zit en je denkt hoe zit dat hier in de gemeente. Dat je gewoon ergens terecht kunt met je vagen, bijvoorbeeld weer wat betreft ouderen. Wat voor rechten er zijn, welke formulieren er ingevuld kunnen worden om dingen te regelen.

I: Deze informatie is inderdaad ook te vinden op de informatiemarkt, maar ja als u geen uitnodiging heeft ontvangen en het één keer per jaar is.

R: Ja, dat is wel weinig. Is er nog iets anders waar je als mantelzorger terecht kunt, behalve zo'n markt?

I: Er is een partner van de gemeente en ik denk dat u daar staat ingeschreven.

R: Dat is waar ook ja.

I: Om terug te komen op de informatiemarkt. Heeft u tijd om naar zo'n informatiemarkt te gaan?

R: Als het niet onder mijn werktijd valt wel. Ik denk niet dat ik er vrij voor krijg. Maar bijvoorbeeld op een vrijdag zou ik wel kunnen, maar ik kan er geen vrij voor nemen.

I: De markten waren dit jaar in het weekend, op zaterdag.

R: Ja dat is geen enkel probleem. Maar niet op een werkdag.

I: **Wat heeft u er verder voor over om naar zo'n informatiemarkt te gaan?** Qua reisafstand bijvoorbeeld?

R: Ik moet niet een uur gaan rijden bijvoorbeeld, dan doe ik het niet. Het zou gewoon hier in de gemeente moeten zijn, dan kom ik wel. Het moet in de omgeving zijn en ik moet er binnen een uur kunnen zijn. Het liefst gewoon dichtbij. Dorp z en Dorp y is prima.

I: **Wanneer zou u nou echt niet naar zo'n informatiemarkt gaan?**

R: Als het vriest, dus als het slecht weer is. En verder zou ik altijd wel gaan eigenlijk.

I: Er zijn gemiddeld zo'n 60 informatiestands op de informatiemarkt. Dat is voor alle doelgroepen van de markt. Lijkt u dit teveel of zou u juist meer stands willen?

R: Nee, ik vind dat wel prima. Dan heb je van alles wat. Misschien kom je dan ook wel op andere ideeën. Juist omdat het al niet zo vaak is. En misschien leer je ook nog wel andere mensen kennen.

I: U bent er nu niet heen geweest omdat u er niet vanaf wist. Als u er wel vanaf wist, was u er dan naartoe gegaan?

R: Ja hoor. Als de markt bijvoorbeeld volgende maand zou zijn zou ik er ook naartoe gaan. Als ik er maar niet heel ver voor hoeft te rijden.

I: **Vindt u het belangrijk dat er faciliteiten aanwezig zijn zoals bijvoorbeeld een café waar u iets kunt drinken en eten?**

R: Nee, het gaat mij echt meer om de informatie. Ik vind het geen ramp als ik geen bakje koffie of thee krijg. Het is wel leuk, maar het is een bijzaak.

I: **Zou u inspraak willen hebben over zo'n informatiemarkt?** Dat u bijvoorbeeld vooraf uw ideeën kunt delen of dat u juist achteraf kunt laten weten wat u ervan vond?

R: Achteraf lijkt me wel wat. Een evaluatie. Daar kunnen ze tenminste wat mee. Vooraf weet ik het niet, maar achteraf wel. Maar misschien vooraf toch ook. Ik loop namelijk ook tegen dingen aan. Ik ben Turks en mijn moeder is ook Turks, maar ik loop ertegen aan dat er bijna geen

Turkse mensen in het verzorgingstehuis werken. En dat is dan voor mijn moeder heel lastig omdat zij terug is naar haar moedertaal, Turks. Maar ze kan met niemand communiceren dus kom ik als tolk vaak vertalen wat er gezegd wordt. Ik zou daar wel mijn ideeën over bij willen dragen. Ook voor op zo een informatiemarkt.

I: Als u inspraak zou hebben op zo'n informatiemarkt, over welke onderwerpen zou u dan inspraak willen hebben?

R: In ieder geval over wat ik net vertel, want dan kan ik uit eigen ervaring over meepraten. Zou je wat kunnen opnoemen als voorbeelden?

I: Bijvoorbeeld over de instellingen, organisaties en partners die op zo'n markt staan, dus de onderwerpen die aan bod komen. Zoals het financiële deel, maar ook gezelschap voor mantelzorgers.

R: Ja, dat zou ik wel willen.

I: **Heeft u het idee dat als u uw mening geeft, dat daar iets mee gedaan wordt?**

R: Dat weet ik nog niet.

I: Hoe komt dat?

R: Omdat ik verder nog nooit echt mijn mening heb gegeven over iets.

I: **Zou u naast zo'n informatiemarkt nog andere mogelijkheden willen om samen te kunnen werken met de gemeente op het gebied van mantelzorg?**

R: Zoals eerder genoemd die balie waar ik terecht zou kunnen met mijn vragen en problemen. Maar verder niet.

I: Zo een loket is voornamelijk informatievoorziening. Is dat ook wat u graag wil? Puur informatie?

R: Ja. Maar het zou ook mooi zijn als we allochtonen kunnen prikkelen om bij bejaarden langs te gaan.

[Respondent haalt mail van een partner van de gemeente erbij.]

I: Is dit uw eerste mail vanuit een partner van de gemeente?

R: Dat durf ik nu niet meer te zeggen eigenlijk. Maar het is denk ik wel de leukste die ik ontvangen heb. Dat het me daarom aanspreekt.

I: Dat is dus wel belangrijk voor u? Dat het iets leuks is?

R: Dat het wel mijn aandacht trekt ja.

I: Hoe zou zo'n informatiemarkt uw aandacht kunnen trekken?

R: Toch door wat meer reclame te maken. Desnoods op tv of zo, want het klinkt me niet bekend in de oren. Ze hebben het kennelijk toch nog behoorlijk stil gehouden. Het zegt me ook helemaal niets. Er moet meer reclame komen, maar ook flyers in de brievenbussen of posters in het dorp.

I: En qua persoonlijke benadering?

R: Ja, het liefst via de mail. Ze mogen ook wel bellen, maar ik denk dat mail het makkelijkst is.

I: En brieven?

R: Dat mag ook, maar e-mail scheelt weer papier. En je hebt je mail altijd bij je.

I: Heeft u verder nog vragen of suggesties over zo een informatiemarkt?

R: In ieder geval dat ze de allochtonen tak niet mogen vergeten. Daar moeten we wel wat mee. Voorderest niet echt. Alleen dat we veel behoefte hebben nog aan vrijwilligers. Dat krijg ik door nu mijn moeder in een verzorgingstehuis zit. En ook het mantelzorgcompliment, dat waardeer ik wel heel erg. Ik hoop dat ze daar mee doorgaan. Het is echt alsof je een bos rozen krijgt. Die waardering voelt heel warm aan. Ik hoop dat ze dat niet wegbezuinigen. Het hoeft niet iets groots te zijn, maar het is wel erg leuk. Dag en nacht ben je ermee bezig.

I: Dit waren mijn vragen. Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en uw tijd.

Verbatim 2

Respondent 2: man, 1974

Datum: 9 november 2017

Locatie: Raadhuis, dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven? Hoe ziet u uw relatie met de gemeente?

R: Alleen als ik ze nodig heb is er een relatie, maar voor de rest niet echt.

I: Komt dit omdat u niet zoveel behoefte heeft aan contact met de gemeente?

R: Ik woon mijn hele leven hier, dus ik weet alles eigenlijk wel te vinden.

I: Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?

R: Meer als dat ik de vrager ben en zij mij antwoord geven.

I: Heeft u het idee dat de gemeente u op bepaalde punten nodig heeft?

R: Nee.

I: Heeft u de gemeente op bepaalde vlakken nodig?

R: Op dit moment heb ik de gemeente zeker wel ja. Maar ik vind dat er te weinig naar gekeken wordt.

I: Hoe bedoeld u precies dat er te weinig naar gekeken wordt?

R: Er wordt te weinig met mijn vraag gedaan.

I: Is dit dan voornamelijk rondom mantelzorg?

R: Nee, om een hoop dingen.

[Respondent maakt duidelijk liever niet in detail te gaan.]

I: Heeft u weleens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg? Dat de gemeente u bijvoorbeeld aan vraag stelde en dat u daar echt aan mee heeft kunnen helpen?

R: Nee.

I: Zou u samen willen werken met de gemeente?

R: Zeker met betrekking tot mantelzorg denk ik wel dat dat makkelijker is voor iedereen.

I: En dan voornamelijk voor de mantelzorgers zelf of ook voor de gemeente?

R: Voor iedereen. Voor het hele pakketje om makkelijker en vooral beter samen te kunnen gaan werken.

I: Zodat u zelf ook informatie kunt verstrekken aan de gemeente over hoe alles nu is?

R: Ja, want ik denk dat de gemeente zich lelijk vergist.

I: **Op wat voor manier zou u willen samenwerken met de gemeente?**

R: Door te gaan praten met elkaar over wat er beter kan.

I: In de vorm van een focusgroep met meerdere mantelzorgers?

R: Ik denk dat als je een groepje bij elkaar hebt dat er meerdere dingen naar voren zullen komen waar wij als mantelzorger tegenaan lopen.

I: **Wat weet u van de informatiemarkt?**

R: Niet echt iets.

I: **Mag ik hieruit opmaken dat u er niet heen bent geweest?**

R: Dat klopt inderdaad.

I: **Heeft u weleens communicatie-uitingen van de informatiemarkt gezien?**

R: Jawel. E-mails krijg ik.

I: Is dat vanuit een partner van de gemeente?

R: Volgens mij wel ja.

I: U weet dus dat de informatiemarkt er is, maar u bent er niet naartoe geweest?

R: Nee, ik heb daar geen tijd voor gehad.

I: Is dat de enige reden, of zijn er meerdere redenen waarom u er niet heen bent gegaan?

R: Nee, gewoon geen tijd. Meestal is het op de momenten dat ik moet werken.

I: Heeft u het idee dat de gemeente wilde dat u naar die informatiemarkt kwam?

R: Nee, het is meer informatie dat het er is.

I: Het was geen uitnodiging waarvan u dacht daar moet ik bij zijn?

R: Nee.

I: U weet waar de informatiemarkt voor staat?

R: Niet helemaal.

[Uitleg informatiemarkt.]

I: **Heeft u het idee dat zo een informatiemarkt belangrijk is?**

R: Ja. Zeker voor nieuwe mantelzorgers.

I: Hoe lang bent u al mantelzorger?

R: 5 jaar nu.

I: **Zou u belangstelling hebben voor zo een informatiemarkt?**

R: Ik weet nu tegenwoordig het reilen en zeilen wel, dus nee. Wij hebben hulpverleners, dus die geven mij ook nog informatie. Voor mijzelf zie ik niet echt toegevoegde waarde. Maar ik denk dat het zeker voor nieuwelingen toch wel erg handig is.

I: U zegt dat u een mail heeft gehad van de gemeente, is dat het enige wat u gezien heeft van de informatiemarkt?

R: Eigenlijk wel.

I: Vind u dat genoeg of zou u meer communicatie-uitingen willen zien?

R: Ik denk wel dat je met meer dan een grotere doelgroep te pakken krijgt, dan alleen een mail. Die mail krijg je eigenlijk alleen als je al mantelzorger bent. Dus ik denk dat als er wat meer publiekelijke openheid komt, dat dat sowieso meerdere mensen aanspreekt. Dus ook posters en flyers.

I: U zegt de markt niet echt nodig te hebben, maar **kunt u zich voorstellen op wat voor manier mensen dan wel bereikt zouden moeten worden?** U zei al openlijk, dus aan de hand van posters en flyers.

R: Op de gemeentesite bijvoorbeeld, dus ook online.

I: U zegt geen tijd te hebben om naar zo een informatiemarkt te gaan en dat u er zelf geen behoefte aan heeft omdat u genoeg informatie heeft. Zijn er punten, als de gemeente bepaalde dingen zou veranderen, dat u er toch wel naartoe zou gaan? Bijvoorbeeld nog meer informatie, of dat u van tevoren aan kunt geven wat u zou willen zien op de informatiemarkt omdat u daar bijvoorbeeld toch nog niet genoeg over weet.

R: Eigenlijk is informatie krijgen altijd wel goed. Ik denk dat je nooit informatie genoeg kunt krijgen, maar je moet wel net de tijd hebben om er naartoe te gaan.

I: Dus als u wel de tijd zou hebben zou u wel overwegen er naartoe te gaan alsnog?

R: Ja, ik denk het toch wel.

I: **Zijn er punten die daaraan bij kunnen dragen?** U woont bijvoorbeeld hier in dorp x, dus ik neem aan dat het Raadhuis niet heel ver weg is voor u?

R: Nee, klopt.

I: Dus reisafstand is dan geen probleem?

R: Klopt.

I: Tijd natuurlijk wel zoals u eerder zei.

R: Klopt ook.

I: **Zijn er nog andere dingen die u zouden belemmeren in het idee om hier naartoe te komen?** Dingen waarvan u denkt dat dat er echt niet moet zijn anders komt u niet?

R: Nee. Als ik naar mijn situatie kijk dan moet je je eigen heel makkelijk kunnen aanpassen.

I: **En faciliteiten zoals bijvoorbeeld koffie en thee kunnen krijgen, makkelijk naar het toilet kunnen en de toegankelijkheid van de informatiemarkt. Vind u dat belangrijk voor een informatiemarkt?**

R: Ja, ik vind wel echt dat dat er moet zijn.

I: **Zou u inspraak willen hebben over zo'n informatiemarkt?**

R: Nee, dan wordt ik weer teveel betrokken. Dan krijg ik nog meer op mijn dak.

I: Dus u wilt er niet nog meer bij betrokken worden?

R: Nee. Ik heb al genoeg aan mijn hoofd op het moment.

I: Dat u weet dat het er is vindt u dus fijn en een uitnodiging ook, maar u hoeft niet van tevoren gevraagd te worden wat u wilt zien op de informatiemarkt?

R: Nee.

I: En achteraf?

R: Een enquête achteraf?

I: Ja, bijvoorbeeld.

R: Dat zou altijd mogelijk zijn.

I: Dus u vindt de mogelijkheid om uw mening te kunnen geven wel fijn?

R: Ja.

I: Heeft u het idee dat de gemeente iets met uw mening doet?

R: Tot nu toe niet echt veel.

I: Zou u dan wel gemotiveerd zijn om een enquête in te vullen?

R: Het is altijd handig om het te doen voor wanneer ze er wel wat mee doen.

I: Dus er zou eigenlijk meer communicatie over de informatiemarkt moeten zijn naar buiten toe. Inspraak wilt u eigenlijk alleen achteraf, omdat u er vooraf geen tijd voor heeft. Maar met een groep naar het gemeentehuis gaan om te overleggen over wat er beter kan aan mantelzorg in het algemeen, dat zou u wel aantrekkelijk vinden?

R: Ja.

I: Vindt u zo een samenkomst aantrekkelijker dan een informatiemarkt?

R: Ik denk het wel. Ik denk dat de gemeente zich meer bewust gaat worden van hoe zwaar het is. Ik vind zo een informatiemarkt te algemeen, maar wanneer het persoonlijker wordt vind ik dat aantrekkelijker. Ook voor de mantelzorgers naar de gemeente toe om te laten merken dat het best zwaar is.

I: Dat je hun bewust maakt van wat je allemaal doet als mantelzorger?

R: Ja.

I: Zijn er naast zo een bijeenkomst nog andere dingen die u graag zou willen zien en waar u als mantelzorger iets aan heeft?

R: Als ik naar mij persoonlijk kijk, dan zou ik wel is een keer en dagje rust willen hebben.

I: Dat uw taken uit handen worden genomen?

R: Ja, daar zijn we ook al ruim een jaar mee bezig, maar er komt niets van de grond.

I: Probeert u dit samen met de gemeente te regelen?

R: Het is een organisatie die samenwerkt met de gemeente. Maar daar zit geen vooruitgang in.

I: Dus op dat punt werkt u wel samen met de gemeente?

R: Ja, alleen werkt het niet.

I: Heeft u enig idee hoe dat komt?

R: Er zijn denk ik niet genoeg mensen die het willen en die weten wat het allemaal inhoudt.

I: Dit waren mijn vragen. Ik wil u hartelijk bedanken dat u hieraan mee wilde werken en voor uw tijd natuurlijk.

Verbatim 3

Respondent 3: vrouw, 1964

Datum: 14 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en is verder volledig anoniem. Als u hiermee instemt, dan kunnen we beginnen.

R: Dat is helemaal prima.

I: Kunt u voor mij uw relatie met de gemeente omschrijven?

R: Je hebt altijd wel het gevoel dat je er terecht kan als je iets nodig hebt of als je iets wilt regelen. Als je niet direct weet waar je moet beginnen, dan begin ik altijd bij de gemeente. Ik heb wel het gevoel dat ik dat gewoon kan doen. Ik heb er eigenlijk nog niet zoveel gebruik van gemaakt, omdat ik bij de zorg voor mijn vader eigenlijk geen hulp nog heb gevraagd van de gemeente, zoals vanuit de WMO. Daar ben ik wel mee bezig geweest, maar de hulp die we nu bieden aan mijn vader gaat eigenlijk goed. Maar ik heb wel het gevoel dat ik er terecht kan.

I: **Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?**

R: Meer als ik hulp nodig heb. Dus dat ik het idee heb dat ik bij de gemeente terecht kan als ik hulp nodig heb als ik iets moet regelen en dat zij mij de wegen kunnen wijzen van hoe iets moet.

I: Dus u ziet het niet echt als een samenwerking?

R: Eigenlijk niet, nee. Meer dat ik hulp kan vragen.

I: Op welke punten heeft de gemeente u denkt u nodig als mantelzorger?

R: Daar heb ik eigenlijk nog nooit zo over nagedacht. Misschien dat als ik ergens tegenaan loop dat zij daarvan kunnen leren. Van wat zij aan de mantelzorgers kunnen bieden om te kunnen helpen. Om zo de hulp te verbreden die de mantelzorger eigenlijk wel nodig heeft. Wat meer aanbieden vanuit de gemeente. Kijk nu, als ik iets nodig heb dan vraag ik de gemeente, maar misschien dat de gemeente dan af en toe is de mensen kan benaderen met de vraag of het goed gaat of dat ze misschien nog iets kunnen doen voor de mantelzorgers. Door middel van zo een informatiemarkt kan dat natuurlijk, maar ik denk dat die behoefte er wel is. En dat ze vanuit de gemeente wel de mantelzorgers kunnen horen wat er dan misschien nodig is.

I: Op wat voor manier zou u dat dan het liefst willen zien?

R: Ja, dat vind ik wel moeilijk, want hoe benader je eigenlijk de mantelzorgers. Je kan dat doen door in de lokale kranten wat te zetten. Bijvoorbeeld als mantelzorgers behoefte hebben aan een bijeenkomst dat ze bij elkaar komen om eens te praten. Of misschien is een keer een schriftelijke uitnodiging zodat mantelzorgers uitgenodigd worden ergens voor. Omdat de schroom om ergens naartoe te bellen of zelf te ondernemen zal er nog wel zijn. Omdat niet iedereen dat heeft om dat zelfstandig op zich te nemen. Dus ik denk dat de communicatie naar de mantelzorgers toe, via bepaalde kanalen, ik denk dat dat wel heel fijn zou zijn.

I: Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

R: Ik denk wel wat informatie over de mogelijkheden die er zijn voor de mantelzorger. Waar ik terecht kan als ik iets voor elkaar wil krijgen of iets wil regelen. Dat is voor mij het belangrijkste.

I: Is dat op dit moment voor u nog niet duidelijk genoeg?

R: Nou ja, ik heb er eigenlijk nog niet zo mee te maken gehad. Maar ik werk zelf in een zorgcentrum, dus dan weet je ook nog wel weer wat wegen te bewandelen. Maar ik kan me

voorstellen dat je dat op zich als mantelzorger toch wel gaat doen. Dat je de gemeente af en toe gaat benaderen als je ergens tegenaan loopt of wil weten hoe je iets moet regelen.

I: Heeft u op het gebied van mantelzorg al eens eerder samengewerkt met de gemeente?

R: Nee, eigenlijk niet. Ik ben al een paar jaar mantelzorger voor mijn vader. Hij heeft een ongeluk gehad in 2014. Gevallen, hersenbloeding gekregen en kon toen eigenlijk niet meer zelfstandig functioneren en woont nog thuis. Ik ben begonnen met van alles aan hulp in te zetten. Ook zelf en met mijn broer. En zo redden we het met elkaar om hem thuis te houden. Maar eigenlijk sinds een paar maanden, denk ik, heb ik me pas aangemeld bij de gemeente als mantelzorger, omdat ik dat eerlijk gezegd niet eens wist dat je dat kon doen. Ik las het ergens een keer en ik dacht: daar ga ik eens over informeren. En toen bleek dus dat ik me als mantelzorger kon aanmelden. Dus dat stukje wist ik eigenlijk nog helemaal niet eens. Terwijl ik wel in een zorgcentrum werk, maar dat wist ik niet. Ik heb dat nooit eigenlijk gelezen of gehoord dat je je als mantelzorger bij de gemeente kon aanmelden. Dus ik heb de gemeente toen gebeld en zij hebben mij uitgelegd dat dat kon en wat ik daarvoor moest doen. Dat heb ik nu ongeveer een half jaar, driekwart jaar geleden gedaan. Nooit eerder, want dat wist ik dus niet.

I: U zei zojuist dat u het liefst zou willen samenwerken op de manier dat de gemeente de mantelzorgers benadert via een brief of de krant. **Zijn er verder nog andere manieren waarvan u denkt dat dat goede opties zijn om samen te werken met de mantelzorgers?**

R: Ik denk toch dat de gemeente de mantelzorgers het best kan benaderen via de krant, omdat de lokale bladen in deze omgeving veel gelezen worden. En dat is denk ik ook het beste kanaal, want anders moeten ze al die mantelzorgers gaan aanschrijven en dat is misschien ook wel weer een heel gedoe. Digitaal zou wel kunnen, maar ja niet alle mantelzorgers zijn van Facebook. Want anders zou dat voor mij een goed kanaal zijn, want ik werk zelf ook met een bedrijfspagina op Facebook. Als je dan in zo'n facebookgroep wat informatie neerzet, dan zou ik dat lezen. Maar dat is misschien niet voor iedereen het geval.

I: Nee, oké. Maar een facebookgroep zou voor u wel wat zijn?

R: Voor mij wel ja. Ja, zeker. Dat vind ik heel handig.

I: Zijn er nog andere online kanalen die u aanspreken?

R: LinkedIn misschien, maar daar is ook niet iedereen zo bekend mee. En ja, misschien wel wat flyertjes of foldertjes die dan in de bus worden gegooid. Ik denk dat dat ook wel handig is. Dat misschien nog wel meer dan digitaal. Maar het zou ook én én kunnen.

I: Wist u van de informatiemarkt?

R: Dat wist ik dus via mijn werk. Anders wist ik het niet. Ik heb het niet gevolgd, want ik heb niet altijd tijd om die lokale kranten te lezen en daar zal het denk ik in gestaan hebben. Maar het had misschien wel iets meer reclame nodig gehad. Ik wist het dus via mijn werk, omdat mijn werk daar zou staan. En ik wilde natuurlijk met mijn eigen bedrijf daar gaan staan, omdat ik dat net opgezet had. En dat mocht ook, dus dat vond ik heel fijn. Alleen ik wist het dus niet zomaar. Ik wist het echt via mijn werk.

I: Is dat ook de enige keer dat u daar naartoe bent geweest?

R: Ja, om er zelf te staan. Maar ik ben wel zelf ook rond gaan lopen in de rol van de mantelzorger om te kijken wat voor mijzelf nog handig was, zoals die thuiszorgorganisaties.

I: De informatiemarkt bestaat sinds 2016. Wist u er voordat u er zelf ging staan vanaf?

R: Ik hoorde vanuit mijn werk dan wel dat zij er zouden staan en dan vragen ze altijd wel wie mee wilt, maar dat heb ik toen niet gedaan. Maar toen was ik er nog niet goed van op de hoogte.

I: U heeft daar gestaan, maar heeft u ook het idee dat u een beetje betrokken bent geweest bij wat er te zien was op de informatiemarkt?

R: Ja, jawel. Maar ja, ik heb natuurlijk ook wel een lijst gezien van de mensen die daar zouden staan. Ik heb met een vriendin gestaan en we gingen om de beurt een rondje lopen. En wat ik heel fijn vond, is dat ook de gemeente gelijk geïnteresseerd was. De medewerkers luisterden heel geïnteresseerd wat ik dan kon bieden, maar ik merkte ook dat ze dat bij iedereen deden. Dus je hebt wel het gevoel dat de medewerkers van de gemeente ook de mantelzorgers zelf de informatie willen geven. Of dat ze aangeven waar je het best kunt gaan kijken of wat misschien interessant is voor jou als mantelzorger. Dat vond ik ook wel fijn. Dat deden ze wel heel goed.

I: En dat was dan op de informatiemarkt zelf?

R: Ja, op de informatiemarkt zelf ja.

I: U zei al dat u ervoor niets vanaf wist, dus u bent vooraf niet heel erg betrokken geweest bij de organisatie van de informatiemarkt?

R: Nee.

I: **Heeft u verder achteraf nog inspraak gehad op de informatiemarkt?** Dat u uw mening kon geven?

R: Nee, dat heb ik niet echt gevolgd of dat gevraagd werd.

I: Dus het is niet aan u persoonlijk gevraagd.

R: Nee.

I: Heeft u nog behoefte aan een korte uitleg over de informatiemarkt? Waar het precies voor is?

R: In principe weet ik waar het voor is, maar je mag het nog wel vertellen ja.

I: [Uitleg informatiemarkt]

I: **Vind u zo een informatiemarkt belangrijk?**

R: Ja, dat vind ik wel belangrijk. Er moeten zoveel mogelijk mogelijkheden zijn voor mantelzorgers om ergens terecht te kunnen. Want die behoefte aan informatie heb ik wel. En wat ik zei, ik wist er dus niet van, maar ik wist dus ook helemaal niet van de inschrijving als mantelzorger zelf bij de gemeente. Dus die informatiestroom naar mensen toe vind ik wel heel belangrijk.

I: U hebt er nu zelf gestaan. Als u er vooraf vanaf geweten had en u had er niet zelf gestaan, **had u er dan wel belangstelling om ernaartoe te gaan?**

R: Ja, zeker. Dan was ik absoluut gegaan.

I: Is dat door die vraag naar informatie?

R: Ja, door de vraag naar informatie over wat er dan eigenlijk is, wat ze me kunnen bieden en wat kan ik nog meer doen. Je kan eigenlijk alles zelf regelen. Dat merk ik ook, omdat het eigenlijk al drie jaar geleden allemaal gebeurd is met mijn vader, dus je ziet dat je dat wel kan. Maar op een gegeven moment wordt het zwaarder en eigenlijk wil je dan wel wat ondersteuning hebben. En niet zozeer alleen in de hulp, want dat blijf ik met liefde doen. Maar ook de andere dingen eromheen die het misschien ook leuker maken om mantelzorger te zijn. En dat je ook gehoord kan worden door andere mantelzorgers, dus dat je een beetje ervaringen kan

uitwisselen of dat je leert wat je misschien anders kan doen wat je nooit had geweten, maar waardoor het misschien wel makkelijker wordt.

I: Dus het contact met de andere mantelzorgers ook op de informatiemarkt?

R: Ja, dat vond ik fijn.

I: U heeft helemaal geen communicatie vanuit de gemeente over de informatiemarkt gezien?

R: Nee.

I: Ze hebben er wel over gecommuniceerd op bijvoorbeeld de gemeentesite. Wat vindt u van dat communicatiemiddel en dat dit niet duidelijk naar u is overgekomen?

R: Tja. Ik heb dan ook niet op die site gelet, dus dan moet je dat ook wel gaan doen. Maar omdat ik er sowieso niet zo in zat ook met alles van die inschrijven enzovoort, heb ik dat ook niet in de gaten gehouden. Ik heb wel toen ik die inschrijving als mantelzorger had gedaan een pakket gehad van de gemeente. Dat had ik nog beter moeten doorlezen. Maar ik geef toe dat ik dat niet gedaan heb door drukte. Ik denk dan dat ik dat op een later moment nog wel even ga bekijken, maar dat doe je dan niet. Je krijgt dan wel veel informatie in één keer.

I: Heeft u het niet goed doorgelezen omdat het teveel informatie was?

R: Ja, misschien wel ja. Het was zo een hele grote envelop, helemaal vol.

I: Vond u het aantrekkelijk die hele envelop op dat moment door te kijken?

R: Nee, eigenlijk niet. Eigenlijk is het super dat je het krijgt bij zo een inschrijving. Maar doordat het veel was heb ik het aan de kant gelegd om het later nog eens door te kijken en nu ligt het er nog.

I: U zei net al dat u door flyers, maar ook door middel van Facebook, op de hoogte gebracht zou willen worden. Ook van de informatiemarkt? Zou u dat ook handig vinden?

R: Ja, zeker ook voor die informatiemarkt.

I: Vind u dat er een echte uitnodiging moet komen voor de mantelzorgers?

R: Dat zou helemaal mooi zijn, want dan voel je je gelijk persoonlijk benaderd. Of dat te realiseren is weet ik niet, maar dat zou helemaal mooi zijn.

I: Heeft u tijd om naar zo een informatiemarkt te gaan? Het is altijd op zaterdag van 11:00u tot 16:00u.

R: Nou, wat ik handig vond nu was dat het een dagdeel was. Dat vind ik echt handig. Want dan kunnen mensen een ander dagdeel gewoon andere dingen doen. En ook voor mezelf om daar te staan is dat prettig, want dan sta je er een paar uurtjes en dan is het niet zo erg. Dan is het nuttig geweest en dan is het ook klaar. Terwijl als je een hele dag moet, dan wordt het ook wel weer zwaar. Dus als het tussen beperkte tijden is, is het denk ik nog handiger dan wanneer je het de hele dag openstelt. Mensen zouden dan in principe wel op allerlei verschillende tijden kunnen komen, maar dan is het ook wel weer dat mensen denken dat het een hele dag is en dat ze zich afvragen wat er dan allemaal aangeboden wordt. Terwijl als het binnen een beetje een korte tijdslimiet is, dan zeggen mensen denk ik sneller dat ze het nog wel even kunnen inplannen of dat ze nog wel even een uurtje langs kunnen gaan.

I: **Wat heeft u er verder voor over om naar zo een informatiemarkt te gaan?** Denk bijvoorbeeld aan reisafstand.

R: Het is wel fijn als het inderdaad niet te ver weg is. Nu was het dan in Dorp x en ik woon zelf in Dorp z, dus dan is het prima en dan combineer je het nog weer is met andere dingen in Dorp x. Maar als het verder weg is, dan wordt het nog wel weer een bottleneck. Dan doe je het denk ik iets minder snel, omdat het reizen er dan ook nog een keer bij komt.

I: En andere dingen ervoor aan de kant zetten. Zou u dat doen voor de informatiemarkt?

R: Ik heb dat wel gedaan eigenlijk, want ik zit in het weekend wel vaak vol, maar ik vind het wel belangrijk.

I: Ook als u alleen als bezoeker ernaartoe zou gaan?

R: Ja, want ik wil die informatie wel hebben, omdat ik wil weten wat er is en wat er is bijgekomen waar ik gebruik van kan maken. Dus dat zou ik zeker doen.

I: **Wanneer zou u nou echt niet naar zo een informatiemarkt gaan?**

R: Als de afstand te ver is zou ik het niet doen. Verder zou ik wel gewoon gaan. Afstand is voor mij het enige wat me ervan zou kunnen weerhouden om te gaan. Als je het op tijd van tevoren weet, dan houd ik zo een dag wel vrij.

I: Is dat dan ook een voorwaarde? Dat u het op tijd van tevoren weet?

R: Ja, op tijd zou wel fijn zijn. Met alle afspraken die ik dan al heb en de zorg voor mijn vader moet ik dan toch dingen regelen. Maar het is wel fijn als je dat dan een beetje kan inplannen van tevoren.

I: Faciliteiten als bijvoorbeeld koffie en thee en dingen als toegankelijkheid, vind u dat belangrijk?

R: Ja, dat vind ik wel belangrijk. Dat maakt het een beetje aantrekkelijk. Je kon de vorige keer ook een taartje krijgen voor een euro en dat is allemaal heel goed. Dat maakt het een beetje gezellig en geeft je het gevoel dat je welkom bent. Dat dat je aangeboden wordt en het niet te duur is.

I: **Zou u op een bepaalde manier inspraak willen hebben op de informatiemarkt?** Over bijvoorbeeld de onderwerpen die er zijn op zo een markt.

R: Ja. Ik ben wel van dat ik graag wil weten wat er allemaal al is, dus het is misschien moeilijk voor mezelf te zeggen wat er precies te zien moet zijn. Maar aan de andere kant, als je dingen weet dan is het ook wel fijn om dat te kunnen melden. Dus misschien is het wel handig dat je daar wel over kan informeren dat ze aan bepaalde onderwerpen moeten denken omdat er behoefte aan is. Ik weet niet of ik dan heel veel zou kunnen bijdragen, maar ik denk wel dat een hele groep mantelzorgers dat zeker kunnen doen. Ik denk wel dat dat heel handig is.

I: En achteraf inspraak hebben? Zoals bijvoorbeeld uw mening kunnen geven achteraf door middel van een enquête?

R: Dat vul ik zelf ook altijd overal in, maar dat vind ik wel handig. Want dan zit je er nog in, dan heb je zo een hele middag meegemaakt, en dan weet je ook direct de dingen die je nog even wilt melden. Als je een paar dagen later bent is dat moment voorbij.

I: Dus u zou wel inspraak willen hebben over de onderwerpen die op de markt staan?

R: Ja.

I: Op wat voor manier zou u dat willen? Bijvoorbeeld via de mail? Of juist met een groepje mensen overleggen zodat je samen op ideeën komt?

R: Ik denk via de mail. Dan kun je vanuit jezelf wat noemen en als je met een groepje mensen bent dan gaat het soms wel een bepaalde kant op, omdat de één dit liever heeft dan de ander. Ik denk dat het beter is dat de gemeente alle ideeën kan verzamelen die mensen hebben en dan zelf kunnen gaan kijken wat ze daaruit kiezen. Ik denk wel dat je dat het handigst persoonlijk kan vragen.

I: Heeft u het idee dat als u uw mening zou geven over de informatiemarkt, dat de gemeente daar ook echt iets mee zou doen?

R: Ik denk het wel. Tenminste, vooral uit mijn ervaring met dat ik daar met een nieuw bedrijf stond en dat ze eigenlijk allemaal wel even langskwamen. Ze waren geïnteresseerd en ik kon het ook uitleggen. Ik heb wel het idee dat ze daar wel voor open staan, voor wat ik dan bijvoorbeeld te bieden had. En dat heb ik eigenlijk van begin tot eind wel gevoeld, want aan het eind kwamen er ook fractievoorzitters van de politieke partijen die dan eerst deden alsof ze hulp nodig hadden. Ik heb hen toen uitgelegd wat ik ze zou kunnen bieden en later bleek dan dat ze in die functie waren. Maar dat vond ik heel fijn, omdat ik toch het gevoel had dat ze serieus wilden horen wat ik kan bieden en dat ze dat ook willen verzamelen om die informatie, hopelijk, eventueel aan anderen te geven. Ik doe thuisdiensten en vanuit de gemeente heb je natuurlijk de WMO die beschikkingen afgeeft voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp en dat is weinig uur. Of sommige beschikkingen worden niet afgegeven. Ik kan dan wel wat bieden. En dat is niet voor hele hoge bedragen, dus dat is wel voor mij belangrijk dat de gemeente dat ook weet. En dat dan ook weer naar de mantelzorgers kan vertalen.

I: Prettig dat u het idee heeft dat u serieus genomen wordt.

R: Daarom was het ook goed dat ik in twee rollen daar was eigenlijk. Als mantelzorger, maar ook als een bedrijf dat wil laten zien wat het te bieden heeft. Ook aan juist de mantelzorger, want het is juist de ondersteuning aan de mantelzorger wat ik wil geven. Het was leuk om dat van beide kanten te zien.

I: Zijn u dingen op de informatiemarkt opgevallen waarvan u dacht dat die er niet hadden moeten zijn?

R: De mensen die dan bij mijn tafel kwamen, dat waren mensen die ook bijvoorbeeld dakloos zijn geweest en dan als werkzoekende naar zo een markt komen. Ik denk dat de gemeente die mensen dan had geadviseerd om ook eens naar die markt te gaan. Die gaven zelf aan dat ze er

niets aan hadden. Zij hadden het idee dat niets op hen van toepassing was. Op zich denk ik dat het handig is om wel werkzoekende uit te nodigen, maar dat ze daar dan wat meer aan kunnen presenteren, dat ze daar meer op inspelen. Want ik kon wel uitleggen wat ze bij mij konden doen, maar zelf gaven ze aan dat ze aan de presentaties en dergelijken niets hadden. Maar dat is het enige wat mij is opgevallen. En er waren nu weinig kinderen, maar ik denk dat het ook leuk is als er meer kinderen zijn. Dat hadden ze denk ik wel gehoopt. Maar dat het dan echt een beetje een heel gezellig effect heeft.

I: Is dat iets wat u nog wel een beetje mist?

R: Ja, gewoon dat het voor alles en iedereen open is om even te komen kijken.

I: Vind u dan dat de doelgroep nog groter gemaakt moet worden?

R: Ja, eigenlijk wel ja.

I: Zijn er nog andere dingen die u graag had willen zien?

R: Dat zou ik niet zo weten te zeggen. Misschien iets voor de werkgelegenheid, maar voor de rest vond ik het op deze manier wel heel prettig. En ook dat er best wel veel tafels waren, dus je had ook het gevoel dat er veel geboden werd. Dat vond ik wel fijn dat de gemeente dat deed, dat het zo uitgebreid was.

I: Vind u dat een pluspunt?

R: Ja.

I: U heeft nu deelgenomen aan de informatiemarkt als bedrijf en als mantelzorger. **Zijn er nog andere manieren waarop u zou willen deelnemen op het gebied van mantelzorg?** Naast de informatiemarkt.

R: Je zou misschien een bijeenkomst kunnen organiseren. Ik weet bijvoorbeeld ook dat je het Alzheimercafé hebt, dus op zich vind ik dat wel goed. Alleen is dat natuurlijk specifiek voor dementie. Je zou het ook kunnen doen in de sfeer van lichamelijke problemen. Mijn moeder is bijvoorbeeld overleden aan een neurologische afwijking. Dat zou je kunnen doen. Maar dat is natuurlijk ook wel weer een beetje lastig, omdat iedereen weer op een andere manier problemen heeft. Maar misschien door middel van wel wat bijeenkomsten te organiseren. Of iedereen komt is natuurlijk ook wel weer moeilijk, want dat is wel vaak weer wat heftiger. Ik vind het zelf altijd wel fijn als het een beetje een luchtige situatie is, zoals zo een markt, dat is een

beetje luchtig. En dan praat je sneller even met mensen. Als mensen in zo een groep zitten dan wil ook niet iedereen wat zeggen en dat is vaak lastig. Wat je meer zou kunnen doen dat vind ik nog wel moeilijk. In ieder geval wel dat je wat informatie kan krijgen, dat vind ik wel belangrijk. En misschien wel door iets gezelligs te organiseren, maar ik zou moeten nadenken wat dan precies.

I: Maar het is dus wel van belang dat het luchtig is?

R: Voor mij persoonlijk wel ja. Dan heb ik ook het gevoel dat ik er even naartoe kan gaan en als je dan langer blijft omdat het bevalt is dat prima, maar dan kun je het zelf bepalen. Terwijl als je voor een bijeenkomst wordt uitgenodigd dan is dat op een heel specifieke tijd en dan wordt het too much.

I: Vind u dat te formeel?

R: Ja, precies dat ja.

I: Het is goed om de vragen een keer aan iemand te kunnen stellen die er ook als bedrijf heeft gestaan, dan kun je het vanuit twee kanten zien.

R: Ja, dat vind ik zelf ook wel prettig. Ook om er op die manier mee kennis te maken, omdat ik eigenlijk als mantelzorger nergens nog bij betrokken was geweest omdat ik er nog helemaal niet lang ingeschreven stond. En nu ik er op deze manier in kwam vond ik het wel leuk dat ook de mensen van de informatiemarkt er ook stonden en met mij kwamen praten. Zo kon ik ook over mijn rol als mantelzorger praten. Dat vond ik fijn.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Nou ja, misschien alleen dat ze het van tevoren bekendmaken. Dat dat misschien wel wat uitgebreider kan waardoor het bij een bredere groep terecht kan komen. Dat blijft belangrijk. Toch nog meer communicatie rondom de markt.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname hieraan.

Verbatim 4

Respondent 4: man, 1955

Datum: 15 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en is verder volledig anoniem. Als u hiermee instemt, dan kunnen we beginnen.

R: Dat is helemaal prima.

I: Zou u uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Die is redelijk oppervlakkig denk ik, zoals bij de meesten. Ik ben hier geboren dus ik ken de gemeente wel. Mantelzorg is natuurlijk iets van de laatste jaren en ze hebben nu dat een partner van de gemeente gebeuren. Wat je daar uit haalt hangt af van wat voor mantelzorg je doet. Wie is degene voor wie je zorgt en wat heeft die. Dat mis ik dan wel een klein beetje, over die markten gesproken, dan is het gericht op dementie of dat soort dingen. Lang niet alle mantelzorgers zorgen voor iemand die dement is. Het zijn vaak lichamelijke dingen die mensen mankeren, dan kun je op zo een markt eigenlijk niets leren. Het draagt dan niet bij aan wat ik doe.

I: Heeft u in het algemeen het idee dat de gemeente u daarbij helpt?

R: Nee, maar of dat nou specifiek aan de gemeente ligt of aan mij, dat laat ik dan maar even in het midden. Dat weet ik niet. Het is in ieder geval wel zo dat je niet anoniem bent bij de gemeente. Ik verwacht geen kruisje van de gemeente. En of de gemeente nou wel of niet iets doet, mantelzorg is iets wat je gewoon doet voor een persoon. Daar kan een gemeente niet in stimuleren.

I: Heeft u het idee dat de gemeente u op bepaalde punten nodig heeft als mantelzorger?

R: Ja.

I: Op welke punten?

R: Ik kan natuurlijk alleen maar heel specifiek worden door te zeggen aan wie ik mantelzorg verleen. In dit geval is dat mijn buurvrouw. Die is boven de zeventig. Ze heeft alles wat je je maar kunt bedenken. Ik vind, ondanks dat iedereen er altijd over loopt te mekkeren, dat deze gemeente heel veel doet voor haar. Alles wat binnen de mogelijkheden ligt wordt gedaan en soms wel ietsje meer dan dat. Dus op dat punt vind ik dat de gemeente daar het heel goed

doet. Wat een gemeente niet kan is de eenzaamheid voor zo iemand verdrijven. Ik doe al haar administratie. Maar zij is wel eenzaam natuurlijk. Ik kom drie, vier keer per dag even langs. Daar kan een gemeente natuurlijk moeilijk iemand voor vrij maken die vier keer per dag langs moet gaan bij haar. Ze hebben een project gemaakt voor mensen die Nederland binnenkomen, dat die mensen een maatje krijgen voor één keer per week om de taal te leren. Ze koppelden dan bijvoorbeeld ouderen aan die mensen die de taal moesten leren. Zo is er iemand bij mijn buurvrouw geweest. Maar het is een heel zinloos project. Je moet ervan uitgaan dat die mensen gemotiveerd zijn om de taal te leren, maar dat zijn ze niet. Ze doen het alleen zodat ze hun uitkering krijgen. Maar als er zo iemand bij mijn buurvrouw langsgaat zou die persoon mij wat ademruimte kunnen geven. Die persoon kwam toen vier uur per dag, het was niet vrijwillig en dat merk je dan ook. Daar heeft die mevrouw dus niets aan. Ik denk dat dat grotendeels overal wel zo zou zijn geweest. Het verkrijgen van een uitkering door dit te doen is geen goede insteek om mantelzorger te zijn. Dat heeft de gemeente niet goed gedaan.

I: Dus de gemeente heeft u als mantelzorger nodig om de eenzaamheid van ouderen te verminderen?

R: Ja. Ik ga ervanuit dat als iemand niet uit zichzelf mantelzorger wordt, dat wat je dan als gemeente wil stimuleren of belonen, dan doen ze het toch niet. Als het om geld gaat of om tijd vrijmaken, je doet het of je doet het niet. De gemeente deelt één keer per jaar een mantelzorgercompliment uit, dat is hartstikke leuk en dan voel je je toch wel gewaardeerd. Maar de waardering komt bij mij van mijn buurvrouw, niet van de gemeente. Het is leuk, maar het staat niet in verhouding.

I: Heeft de gemeente u ook nodig op het gebied van inspraak? Dat u uw mening zou kunnen geven?

R: Ja, dat doe ik dan ook gevraagd en ongevraagd. Ik ben altijd nogal kritisch, wel positief kritisch, en dat geldt niet alleen voor mantelzorg maar voor het beleid in het algemeen. Ik ben afgekeurd dus ik kan en mag niet heel veel meer en dat maakt het wel makkelijker om alles te volgen en daar mijn mening over te geven via Twitter of iets dergelijks. Dus ja, ik vind het wel heel belangrijk. Maar het is belangrijk om op de juiste manier te communiceren.

I: En u doet dat via social media?

R: Ja.

I: Zijn er punten waarop u de gemeente nodig heeft als mantelzorger?

R: Dat is een moeilijke vraag, omdat ik de nare karaktereigenschap heb dat ik hulp geef, maar nooit zal vragen. In die zin zou het wel eens makkelijk voor mij zijn, qua lucht, als de gemeente is een keer iemand uit bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie aanstuurt om mij te benaderen om mijn taken één dag in de week uit handen te nemen. Gewoon is iemand die een uur of wat daar de tijd voor neemt en een kopje thee met mijn buurvrouw gaat drinken. Daar hoef ik dan niet bij te zijn. Nogmaals, mantelzorg is iets vrijwilligs, maar het zou wel lekker zijn als ik een keer een dag heb dat ik nergens aan hoef te denken en ik kan doen wat ik wil. Een soort van vervangende mantelzorger die dan af en toe mijn taken overneemt. Daar zou de gemeente zich meer voor moeten inzetten.

I: Heeft u al eens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Nee, ik denk dat de gemeente van mijn bestaan niet op de hoogte is. Niet meer dan administratief omdat ik bij een partner van de gemeente ben ingeschreven en dat mantelzorgcompliment krijg. Maar dat is het dan ook. Die weten niet eens dat ik besta. Niet als mantelzorger in ieder geval.

I: **Is er een manier waarop u het liefst zou samenwerken met de gemeente?** Wilt u überhaupt samenwerken met de gemeente?

R: Misschien vanuit de gemeente, als zij is contact met mij opnemen. Het gaat niet om mij. Natuurlijk is het belastend, maar het gaat ook om die vrouw. De gemeente doet best veel voor haar en andere mensen, ondanks wat je allemaal hoort en leest. Alleen de vraag moet altijd komen. Het is niet proactief vanuit de gemeente dat er nou is iemand uit het niets vandaan aanbelt en vraagt of diegene iets voor bijvoorbeeld mijn buurvrouw kan betekenen, behalve de wettelijke voorzieningen die ze heeft. Die vraag zou je eigenlijk aan mij moeten stellen. Ik ben de mantelzorger, ik kijk er anders naar en ik zie waar de behoeften liggen. In die zin zou ik zeggen als gemeente, als je nou weet dat een bepaald persoon een bepaalde mantelzorger heeft, neem is contact op met die mantelzorger. Als er nu een probleem zou zijn, dan kom ik op een centraal punt ergens binnen en dan word ik doorgestuurd naar een andere afdeling. Daar zou voor mij een aanspreekpunt moeten zijn die mij direct kan vertellen waar ik naartoe moet bellen. Nu zou ik het niet weten, want nu bel ik het algemene nummer. Ik ga ervanuit dat er binnen de gemeente wel een afdeling of een persoon of meerdere personen zijn die zich daar mee bezig houden. Of horen bij een bepaalde afdeling. Maar maak dat bekend. Maak bekend waar je als mantelzorger terecht kan als je een probleem constateert. Dat zou ik nu dus niet weten.

I: Dus u zou willen dat er ook wat meer vanuit de gemeente komt en dat zij u op de hoogte stellen van waar u terecht kan als u een probleem heeft en ook wat zij voor u kunnen doen?

R: Ja, klopt. Dat is er niet

I: U zou het fijn vinden als dat er komt, zodat u op die manier kunt samenwerken met de gemeente?

R: Dan werk je toch samen ja. Uiteindelijk ben ik degene die het moet doen en het ook doet, maar als er dan wat is dan kun je bellen en om hulp vragen. En als er dan iemand binnen de gemeente kan zeggen waar dat onder valt en daar dan achteraan gaat en jou als mantelzorger op de hoogte houdt. Nu ben ik degene die belt en van hot naar her gaat. Uiteindelijk komt het dan ook wel goed, maar dan ben je heel veel verder en dat kost mij ook heel veel energie. Dus dat zou een idee kunnen zijn.

I: **Weet u van de informatiemarkt?**

R: Ja, ik weet ervan, maar ik ben er nooit geweest.

I: Wat is de reden dat u er niet naartoe bent geweest?

R: Omdat alle dingen die ik zie erg geënt zijn op een bepaalde richting. Zoals bijvoorbeeld op dementie. Ik kan er dan wel naartoe gaan en dan hoor ik een heleboel over dementie, maar ik heb met dementie niets te maken dus daar heb ik niets aan. Ze organiseren activiteiten en die markten zijn ongetwijfeld nuttig voor een heleboel mensen, maar in mijn specifieke geval heb ik daar niets aan.

I: En dat komt omdat u het idee heeft dat er teveel op één onderwerp wordt gericht?

R: Ja, dat vind ik wel ja. Ik zeg niet dat het zo is dat ze zich zoveel op dementie richten, maar zo ervaar ik het. Nu kan het ook best zijn, want dat inzicht heb ik natuurlijk niet, dat 80% van de mantelzorgers te maken heeft met iemand die een vorm van dementie heeft. Maar dat is voor mij niet het geval.

[Uitleg informatiemarkt.]

I: Hoe bent u op het idee gekomen dat het over dementie gaat?

R: Dat heb ik gezien. Want via de mail krijg ik een uitnodiging van een partner van de gemeente van die markt, maar het gaat heel veel over dementie en men gaat er altijd vanuit dat het hele

oude mensen zijn waar je voor zorgt. Maar dat hoeft natuurlijk niet per sé. Mijn buurvrouw is dan toevallig ouder, maar je kunt ook te maken hebben met een zwaar gehandicapt kind.

I: Zo een mail spreekt dan eigenlijk niet genoeg aan?

R: Mij spreekt zo een mail in ieder geval niet aan.

I: Omdat uw onderwerp daar niet in staat.

R: Nee, er is niets wat mij raakt. Alleen het feit dat het om mantelzorgers gaat, dat is het enige raakvlak.

I: Die mail is dan puur een uitnodiging. Heeft u de kans daarop te reageren of uw mening erover te geven?

R: Nee, je krijgt een uitnodiging en dan kun je je inschrijven als je er naartoe gaat.

I: Dus het is meer informatief?

R: Ja. Het is echt eenrichtingsverkeer.

I: **Vind u zo een markt belangrijk?**

R: Voor mij persoonlijk niet zo, omdat het aan mijn functioneren als mantelzorger niets zou veranderen. Of het het makkelijker maakt weet ik niet. Kijk ervaringen uitwisselen is natuurlijk wel leuk, maar ieder mens is anders. Dat geldt voor mij als mantelzorger, maar ook voor degene voor wie je zorgt. Het is heel specifiek. Het lijkt mij ontzettend moeilijk om specifiek te gaan zeggen dat er iemand op die markt staat die precies weet waar ik het over heb. Dat weten ze niet, want ze weten niet waar ik tegenaan loop.

I: En informatie vragen bij een instelling die er is voor mantelzorgers? Die hulp kan verlenen aan mantelzorgers. Zou u dat wel interessant vinden?

R: Ja, dat zou interessant kunnen zijn. Voor mij is het in zoverre verwarrend dat als je kijkt bij de zorgverzekeraars, dan bestaan er dingen als aanvullende verzekeringen voor mantelzorgers. Ik heb dat zitten lezen en dan heb ik geen idee wat het inhoudt.

I: Dus als de meer algemene informatie op zo een markt zou zijn zou u dat wel aanspreken?

R: Ja.

I: Dus als dat er zou zijn zou u er dan heen gaan?

R: Ja, dan wel. Ik ben niet iemand die meedoet aan een dagje potten bakken, maar ik heb meer aan praten met een kop koffie en het hebben over waar ik tegenaan loop.

I: Zou u dat dan willen in de vorm van zo een informatiemarkt, dat u langsloopt bij verschillende stands?

R: Ja, dat zou kunnen ja. Je moet het natuurlijk centraliseren als je zoveel mantelzorgers hebt kun je niet voor iedereen apart iets gaan organiseren of regelen. Dat kan niet. Je moet een centraal punt hebben waar dan van alles is, maar je moet het ook een beetje algemeen kunnen houden. Niet specifiek op bepaalde onderwerpen.

I: Als dat dus algemener is vindt u dat prettiger?

R: Ja.

I: En als ze dat ook duidelijk maken aan u via zo een mail dan zou u wel gegaan zijn?

R: Ja.

I: Heeft u naast de mail nog andere communicatiemiddelen gezien over de markt?

R: Nee. Nu krijg ik het natuurlijk altijd toegestuurd, omdat ik daarvoor aangemeld ben. Het zou in de huis-aan-huisbladen hebben kunnen staan, dat weet ik niet. Ik ontvang ze bijna nooit en als ik ze ontvang lees ik ze niet.

I: Vind u zo een mail genoeg?

R: Het medium mail voldoet. Dat is rechtstreeks aan mij en 'it catches my eye'. Dat pakt je en dan lees je dat en dan denk ik wat moet ik ermee en dan doe ik er niets mee. Want ik heb daar niets aan en die tijd kan ik dan beter met mijn buurvrouw doorbrengen dan dat ik op zo een markt ga rondlopen.

I: Het middel is goed, maar de manier waarop niet?

R: Nou dat ja.

I: Zijn er andere middelen naast de mail via wat u op de hoogte gebracht zou willen worden?

R: Nou er is tegenwoordig social media meer dan voldoende, dus het kan ook op een facebookpagina. Wat mij betreft een besloten facebookpagina voor mantelzorgers in de gemeente.

I: Dus eigenlijk een community voor mantelzorgers?

R: Ja zoiets. En dan niet landelijk, maar hier van de omgeving. Dat je daar een community van maakt. Ik denk dat je daar ook de ervaringen met andere mantelzorgers kan delen. Dan hoeft je de deur niet uit en social media is tegenwoordig wel handig. Alleen vind ik wel dat het een besloten community moet zijn.

I: Zou een uitnodiging dan ook op zo een pagina kunnen komen te staan?

R: Ja.

I: Zijn er naast die community en de mail nog andere dingen waarvan u denkt, dat moeten ze echt doen?

R: Nee. Kijk ze doen hun best, maar je komt er pas achter als je ermee bezig bent en het bestaat pas sinds 2016. Het zit nog in een ontwikkelingsfase en het is dan natuurlijk ook budgettair gebonden. Dat is logisch. Ik denk dat social media het goedkoopst is. Ik kijk als econoom ook naar het kostenplaatje en ik denk dat die markten duurder zijn dan een community op Facebook. En als ze dan een keer zeggen dat ze voor ons wat willen doen, zoals potten bakken, ja sommige mensen vinden dat leuk, maar niet voor iedereen. Voor mij in ieder geval niet. Maar een kop koffie en een gevulde koek volstaat. Het hoeft niet zo groots. Dat geld kun je beter besteden aan de mensen waar je voor moet zorgen.

I: Vind u zo een informatiemarkt dan te groot? Het is voor drie doelgroepen.

R: Ja, ik denk dat dat te groot is. Te breed, te groot.

I: Zou u het specifieker willen? Dat het bijvoorbeeld alleen op mantelzorgers gericht is?

R: Ja.

I: Dus dat die drie groepen toch los van elkaar staan?

R: Kijk, het is geen vak, maar het is wel een heel apart vak. Je doet het gratis en je krijgt een compliment wat heel leuk is, maar daar doe je het niet voor. Als ik het in uren zou moeten rekenen dan mag je dat wel elke dag gaan sturen. Dan ben ik er namelijk nog niet. Het gaat niet om het financiële aspect, maar waar het wel om gaat is dat het wel vermoeiend is als mantelzorger. En nu ook, ze heeft een rolbaan nodig zodat ze makkelijk haar huis uit kan. Dan komt er eerst iemand van de gemeente, dan komt er een aannemer om het op te meten en die komt dan straks weer om het aan te leggen. Daar ben ik dan bij. En ik denk dan ook dat ze bij de gemeente ervan uit moeten kunnen gaan dat de mantelzorger meer doet dan alleen zorgen. Het zou vanuit de gemeente goed zijn als ze een systeem heeft waarbij je kunt zien welke mantelzorger bij welke persoon hoort. Haar huisarts weet het, de eerstehulp post weet het en de dokterspost weet het. Ook als ze een afspraak heeft in het ziekenhuis, dan word ik gebeld. Maar dat zou ook wel handig zijn voor de gemeente.

I: Dus dat ze daar een overzicht van hebben?

R: Ja, want dat weten ze nu niet. Iedereen kan tegenwoordig roepen dat diegene mantelzorger is. En omdat ze niet weten van wie die persoon dan mantelzorger is kunnen ze niet checken of het klopt. En als je er dan ook nog wat voor krijgt, terwijl je geen mantelzorger bent. Dat gaat niet goed.

I: **Heeft u tijd om naar zo een informatiemarkt te gaan?**

R: Daar maak ik tijd voor. Alles wat ik doe kost veel energie, maar ik zou daar natuurlijk tijd voor vrijmaken. Ik ben afgekeurd dus ik heb ook tijd om mantelzorger te zijn, maar er zijn ook een hoop mensen die werken. Voor hun is het lastiger of ze wel of niet naar zo een informatiemarkt kunnen. Voor mij maakt het niet uit. Als ik er beter van word of het makkelijker voor me wordt.

I: **Wat heeft u er verder voor over om naar zo een informatiemarkt te gaan?**

R: In ieder geval mijn reistijd. Als het in Amstelveen is rijd ik daar naartoe. Dan maak ik wel onkosten maar ja.

I: Dus die reisafstand is dus geen probleem?

R: Nee. Ik kom nu ook hier naartoe, maar niet iedereen is hetzelfde. Het gaat mij erom of ik er baat bij heb. Mantelzorger ben je gewoon en of de gemeente daar nu wel of niet iets mee doet,

voor het functioneren als mantelzorger maakt dat niets uit. Je doet het gewoon. Als iemand het voor geld zou moeten doen dan doen ze het niet. Dat kan ik je verzekeren.

I: **Wanneer zou u niet naar zo een informatiemarkt gaan?** Nu bent u niet geweest, omdat de informatie die u hebt gehad teveel op één onderwerp gericht was.

R: Naar mijn idee wel ja. Zo komt het op mij over. Ik lees het dan wel, maar dat is het.

I: Zijn er nog andere dingen die u tegen zouden houden om er naartoe te gaan?

R: Nee. Als ik naar zo een informatiemarkt zou gaan, dan doe ik dat niet om sociale contacten op te doen of voor een gezellig kopje koffie. Daarvoor hoef ik niet naar een mantelzorgmarkt. Ik ga daarheen in de hoop dat ik dingen aangereikt krijg, of in ieder geval mijn vraag kwijt kan, wat het voor mij iets makkelijker maakt. Dus alleen om elkaar als lotgenoten te ontmoeten, daar zie ik niets in. Daar heb ik niets aan.

I: **Zou u meer inspraak willen hebben op de informatiemarkt?** Over wat er op zo een informatiemarkt is.

R: Ja, dat zou wel handig zijn. Maar dan zou je dat moeten doen aan de hand van één of andere enquête of vragenlijst. Iedereen komt natuurlijk met zijn specifieke dingetje en dat wordt hem dan ook niet natuurlijk. Maar je zou een enquête kunnen opstellen waarin je mensen vraagt of ze nog iets toe te voegen hebben. Dan kunnen mantelzorgers dat invullen en dat verzamelt de gemeente dan. Want dan heb je ook het idee dat het ook op jou gericht is. Het wordt nu gericht op het woord mantelzorger.

I: En te weinig op de personen die daadwerkelijk mantelzorger zijn?

R: Ja. Dit heeft het gevoel dat het echt uit de gemeente komt, maar er heeft nooit iemand van de gemeente gevraagd wat ik nou belangrijk vind. Als je dan toch iets voor me wil doen, doe dan iets waar ik wat aan heb.

I: Dus u zou wel vooraf aan zo een informatiemarkt inspraak willen hebben? Dat u uw mening kan geven?

R: Ja, zeker.

I: En achteraf? Zou u dat ook belangrijk vinden? Dat als u naar zo een markt bent geweest, dat u kan aangeven wat u ervan vindt?

R: Ja, dat ze, als je er geweest bent, vragen wat je ervan vindt en waar jij verbeterpunten ziet of wat zij anders. Kijk, kritiek is altijd makkelijk, maar met positieve kritiek kun je natuurlijk wel wat.

I: En de communicatie eromheen? U had het al over een community op Facebook.

R: Ja, dat zou een optie zijn ja.

I: En de mail. Zou u verder nog meer communicatie rondom zo een markt willen?

R: Nee. Als je het wil doen om meer mantelzorgers te activeren, dat gaat je niet lukken. Mensen zien wat en die doen iets, of ze zien het en ze doen niets.

I: En om meer mensen naar zo een informatiemarkt toe te krijgen?

R: Als je het iets algemener kunt houden. Niet zo alles in hokjes in eerste instantie. Maak dan een markt waarbij je zegt dat het een markt voor de mantelzorger is in de breedste zin van het woord en daar kun je met mensen die er echt verstand van hebben praten. Maar je kan wel vanuit de mantelzorgerorganisatie het luisterende oor kunnen zijn. Je zoekt niet altijd naar oplossingen, maar het is altijd wel eens lekker om kwijt te kunnen wat je meemaakt. Iemand die geen mantelzorger is snapt dat niet. Het is voor de gemeente niet eenvoudig, maar door de decentralisatie van alles zou je hopen dat een gemeente wel wat dichterbij de burger staat. Dat ze iets specifieker, iets meer maatwerk kunnen leveren. Dit blijft toch een beetje hangen op het landelijke niveau. Wat het niet is, maar zo voelt het.

I: Dus u wilt de informatiemarkt persoonlijker?

R: Ja.

I: Dat zou u dan willen door inspraak vooraf aan zo een informatiemarkt?

R: Ja, bijvoorbeeld. Dat ze wanneer ze zo een informatiemarkt organiseren een vragenlijst opstellen voor de mensen die lid zijn bij bijvoorbeeld een partner van de gemeente. Vraag die mensen dan waar ze behoefte aan hebben. Bijvoorbeeld advies, een luisterend oor of zijn er praktische dingen waar je tegenaan loopt. Dat soort dingen. Ik los alles vaak zelf op, maar als er iets is met mijn buurvrouw, dan moet ik het algemene nummer bellen en dan ben ik veel tijd kwijt. Zet er iemand neer die weet waar je moet zijn. Nu ben ik degene die dat moet uitzoeken en dat kost ook een hoop energie en tijd. Dat zou een optie zijn.

I: Heeft u het idee dat er iets met uw mening gedaan zou worden als u die geeft over zo een informatiemarkt?

R: Ja, dat denk ik wel. Zeker met de manier waarop ik communiceer.

I: Dus u heeft daar wel vertrouwen in?

R: Ja, daar heb ik wel vertrouwen in. Het is niet altijd onwil, maar als je ongenueanceerd alleen maar roept dat het allemaal niet goed is. Daar kun je niets mee.

I: Zou u naast zo een informatiemarkt nog op een andere manier willen participeren? U heeft het gehad over dat u met andere mensen uw ervaringen kunt delen of in ieder geval kunt praten met iemand die er echt verstand van heeft. Zou u dat willen doen op zo een informatiemarkt of liever daarbuiten?

R: Nee, dat zou ik op zo een informatiemarkt wel doen. Ik loop natuurlijk niet elke dag tegen allerlei dingen aan, dus dat hoeft niet specifiek op een ander moment. Maar het systeem van dat de mantelzorger gekoppeld wordt aan de patiënt vind ik wel belangrijk.

I: En zo een community op Facebook, zou u dat naast zo een informatiemarkt willen als mogelijkheid of vindt u dat dat bij zo een informatiemarkt hoort?

R: Nee, dat kan er wel naast. Daar kun je ieder moment van de dag iets schrijven. Ik zit met een longziekte en vanuit het ziekenhuis is er dan een groep waar je met lotgenoten kan praten over waar je tegenaan loopt bijvoorbeeld. Daar zit dan wel een longarts en verpleegkundige bij, maar ook anderen die datzelfde hebben. En zo iets kun je ook voor mantelzorgers doen. Daar zijn er heel veel van. En dat kan dan op zo een community.

I: Zou u dat dan ook in het echt willen als in praatgroep?

R: Het kan allebei. Social media zou voor dit soort dingen prachtig zijn. Dat kan dan gewoon vanuit huis. Je kan dan kwijt wat je wil en zo kunnen anderen ook jou weer helpen. Als je met je vraag bij de uitvoerder komt, dan gebeurt er niets. Dat kunnen ze niet. Een andere mantelzorger weet dat wel, want die herkent het. Het gaat om het gevoel in het algemeen. Zo een community op Facebook zou prachtig zijn en vanuit daar zou je dan zo een markt kunnen organiseren, maar houd het breed.

I: Dus wat u zou willen is dat er een community is van mantelzorgers op Facebook, dat van daaruit zo een informatiemarkt wordt georganiseerd, die breed is genoeg is zodat het voor iedereen aantrekkelijk is. Maar wel alleen voor mantelzorgers en niet ook voor de senioren en vrijwilligers.

R: Nee, precies. Het is specifiek voor mij. een partner van de gemeente zou dat op kunnen zetten, maar zou er ook zelf actief kunnen zijn. En misschien de gemeente zelf ook.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en tijd.

Verbatim 5

Respondent 5: vrouw, 1954

Datum: 16 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

[Respondent geeft de voorkeur tutoyeren]

I: Het interview wordt opgenomen en is verder volledig anoniem. Als je hiermee instemt, dan kunnen we beginnen.

R: Dat is helemaal prima.

I: Kun je voor mij de relatie omschrijven die je hebt met de gemeente?

R: Ik woon hier nu veertig jaar en ik kom uit Amstelveen. Ik heb twee volwassen zoons en ik woon hier wel tevreden.

I: Heb je contact met de gemeente?

R: Ik heb ze nodig gehad toen mijn man Parkinson kreeg en dat is in de jaren 2000 tot 2006. In 2003 hebben ze ontdekt dat het Parkinson was en in 2006 hebben we het hele huis aangepast aan zijn behoeften en de WMO nodig gehad. Die was toen ruimhartiger dan nu in verband met de bezuinigingen natuurlijk. Toen hebben we eigenlijk alles meteen al aangepast voor als het erger zou worden. In die periode was het eigenlijk ook een onstabiele situatie. Hij was toen ook zodanig ziek dat hij dopamine kreeg en toen is het heel langzaam slechter geworden. Het is

een ziekte waarbij het alleen maar slechter kan worden en eigenlijk wonen we nu heel fijn in het huis met alle aanpassingen. In de tussentijd heeft hij er reuma bijgekregen en pas zijn heup gebroken. Maar dat is allemaal weer herstellende en we wonen er eigenlijk nog steeds fijn.

I: Heb je fijn contact met de gemeente?

R: Nu eigenlijk helemaal niet meer.

I: Heb je nu helemaal geen contact meer?

R: We hebben eigenlijk geen contact meer nodig, want we hebben alle aanpassingen toen aangevraagd. Verder heb ik geen levendige contacten met de gemeente.

I: Het moment dat je contact had met de gemeente, was dat goed contact?

R: Op het moment van de WMO. Ja, dat was heel goed en heel duidelijk.

I: Heb je het idee dat de gemeente jou als mantelzorger nodig heeft?

R: Ja, want ik denk dat als ik er niet zou zijn dat mijn man het niet zou kunnen redden in dat huis. Dan ben je toch weer aangewezen op andere mantelzorgers of toch een opname. Dat zou in zijn geval echt rampzalig zijn. Daar is het de man helemaal niet naar.

I: Je zei net eigenlijk al dat je de gemeente op dit moment niet zo nodig hebt. Zijn er helemaal geen punten waarop je de gemeente nodig hebt momenteel?

R: Nee, op dit vlak niet. Af en toe merk ik in mijn omgeving dat er iets lang blijft liggen. Puin of iets dergelijks en dan zoek ik de gemeente op. Of laatst, dan zie ik een fiets staan en dan blijkt dat ik handhaving daarvoor moet hebben en dat moet ik dan nog even opzoeken. Dan zoek ik wel contact met ze. Wat ik wel jammer vindt is dat je hier aan moet melden dat je een voorwerp kwijt bent en niet bij de politie. Dat verdwijnt wel op de grote stapel, ik heb niet de indruk dat daar iets actiefs mee gedaan wordt. Ik heb laatst aangifte gedaan hier bij de gemeente van een gestolen ring van mijn moeder en ook bij het verzorgingstehuis waar ze zit. Maar er wordt nergens wat mee gedaan.

I: Heb je het idee dat de relatie die je nu hebt met de gemeente een samenwerking is?

R: Het is meer eenzijdig.

I: Je vertelde dat je op het gebied van de WMO hebt samengewerkt met de gemeente. **Voelde dat ook als een echte samenwerking?**

R: Ja, dat voelde wel echt zo. Die mensen zijn in huis geweest. Wij zijn zelf voor een gedeelte aan het verbouwen geweest, omdat onze zoons alle twee in de bouw zitten en daar hebben we toen een budget voor gekregen zodat we het aan konden passen. We hebben dus niet mensen van de gemeente ingehuurd. Maar ik vind dat eigenlijk allemaal wel goed gegaan.

I: **Op wat voor manier zou u willen samenwerken met de gemeente?**

R: Dat zij hulp bieden zoals in het verleden. Dat zij dus ook wat aanbieden.

I: **Ken je de informatiemarkt?**

R: Nee. Ik heb het opgezocht op internet. Ik ben een jonge oudere en ik sta nog volop in het leven, dus ik kan goed met de computer overweg. En vanmorgen heb ik het nog eventjes doorgenomen en daar had ik dus nog nooit van gehoord.

I: Ook nooit iets van gezien?

R: Nee. Wel de seniorenbeurs, daar ben ik één keertje geweest, maar daar wordt met flyers ook aandacht aan gegeven. Maar ik heb nooit een brief thuis gehad over dat dat er is en dat je informatie bij de gemeente kunt halen en dat je het ook op de computer na kunt kijken. Daar heb ik nooit van gehoord.

I: Om welke reden ben je naar de seniorenbeurs geweest?

R: Vanwege onszelf. Daar hebben we toen eigenlijk niets mee gedaan, maar het was wel interessant. Om te zien wat er allemaal was en welke mogelijkheden er zijn. Maar ik heb over de informatiemarkt verder nooit iets gezien. Er is geen brief huis-aan-huis geweest met dat we daar eens op moesten letten. Maar ik vond het wel een interessante site, het staat er wel duidelijk op uitgelegd.

I: Op welke website heb je precies gekeken?

R: Ik heb gewoon gegoogeld en er staan een stuk of drie, vier links die je aan kunt klikken en waarop je kunt lezen wat je voor elkaar zou kunnen doen. Bijvoorbeeld als je vrijwilligers werk zou willen doen, dan staat daarop hoe je daar komt en hoe je erover kunt informeren. Dat was een hele duidelijke site.

I: Heb je nog behoefte aan een klein stukje uitleg over de informatiemarkt? Over wat het precies is.

R: Ja hoor.

[Uitleg informatiemarkt.]

I: Lijkt het je belangrijk zo een informatiemarkt?

R: Ja, zeker wel. Ik heb van de gemeente nu vorige week een ochtend door vrijwilligers gedaan, de mantelzorgdag op 10 november. Daar heb ik mee gedaan aan het armbanden maken en dat was een hele leuke ochtend. Vorig jaar heb ik een voucher gekregen en dit jaar weer de mogelijkheid tot uitzoeken van cadeaus. Dat is zeer ruim. Het is een bedankje vanuit de gemeente voor de mantelzorger. De Tinteling heet het. Ik voelde mezelf geen mantelzorger toen de vraag kwam jaren geleden, maar toen zei mijn man dat ik me toch op moest geven als mantelzorger, want ik zorg voor hem. Voor mij is het gewoon normaal. Je bent getrouwd en je doet dat gewoon. Het was voor mij geen belasting. Het wordt met de jaren wel steeds zwaarder en hij zegt ook dat hij straks misschien wel opvang nodig heeft als ik een keer een dagje de deur uit wil en hij niet meer alleen kan zijn. Die dag kan komen. Dus dan ben ik nu alvast bekend als mantelzorger. Ik krijg heel veel mails van een partner van de gemeente. Zo hebben we ook de PEPP-cursus gedaan. Dat is voor partners en dat zijn dan twee groepen; de mantelzorger zelf en degenen waar je voor zorgt. Je kunt dan je hart eens luchten tegenover lotgenoten. Niet dat ik daar nou zoveel behoefte aan had, maar er waren mensen bij met een Parkinsonpatiënt die er veel erger aan toe waren. Die mensen hadden die ochtend ook echt nodig en keken daar dan ook naar uit. Ik heb het ook grotendeels vergoed gekregen, dus wat dat betreft was dat wel aantrekkelijk.

I: Was die cursus specifiek op Parkinson gericht?

R: Ja. Dat is onder andere bij de Amstelring, die geeft die cursus. Het is iets van acht of tien ochtenden en dan kun je ook weer wetenswaardigheden over en weer uitwisselen. Ook de Parkinsonpatiënten onderling.

I: Je bent hierover op de hoogte gesteld vanuit een partner van de gemeente?

R: Ja.

I: Zijn dat dingen die je op zo een informatiemarkt zou willen zien? Dat je die cursussen zou kunnen volgen?

R: Ja misschien. Voor mensen die daar behoefte aan hebben dat de Amstelring daar dan ook staat. Ik ben maar één keer op zo een markt geweest, dus ik weet niet of ze er gestaan hebben, maar het zou denk ik wel goed zijn. Die markt heeft mij toen niet zo erg geholpen, omdat onze situatie toen nog niet zo ernstig was. Je ogen gaan wel open want op een gegeven moment weet je gewoon dat je het niet meer alleen kan en dat je ook familie moet inschakelen. Zo ver zijn we nog lang niet gelukkig. Hij heeft al heel lang Parkinson. Hij is nu 66 en hij heeft het al vanaf zijn vijftigste. Dat is wel heftig. Maar in hele lichte mate wordt het steeds erger en je hebt veel ernstigere mensen. Dus bij ons valt het nog wel mee. Wij zijn altijd een heel creatief stel. We gaan bijvoorbeeld nog steeds op vakantie en proberen daar dan onze situatie aan te passen. Maar dat ligt ook een beetje aan jezelf. Als bij de pakken neer gaat zitten, dan wordt het niks.

I: Heb je belangstelling voor zo een informatiemarkt?

R: Ik zou daar wel wat nieuwsberichten over willen lezen. Dat als er weer eens wat nieuws is, dat de gemeente je daarover op de hoogte stelt. Ik kan me voorstellen dat zeker mensen van 75, tachtig, die wat minder makkelijk met de computer omgaan, die zouden denk ik toch wel wat meer hebben aan informatie via de brievenbus.

I: Dus niet per sé via zo een markt?

R: Nee, niet per sé.

I: Zou je er zelf interesse in hebben?

R: Via de mail of website is voor mij toegankelijk. Maar ik denk dat als je zoiets in de brievenbus krijgt, dan bewaar ik dat en als ik dan tijd heb om achter de computer te zitten dan ga ik wel op zoek. Maar dat is juist doordat er via de brievenbus erop geattendeerd wordt. Het is niet dat ik vanuit mezelf op zoek zou gaan. Ik wist niet eens dat het er was.

I: Zou je er ook naartoe gaan naar zo een markt?

R: Ja hoor.

I: Je hebt verder geen communicatie over de informatiemarkt gezien?

R: Nee.

I: Via welke middelen zou u op de hoogte gebracht willen worden van de informatiemarkt?

R: Via de brievenbus aan de hand van een brief. Via de mail hoeft niet per sé. Ook als je bijvoorbeeld de stoffenmarkt hebt in die hal in Vijfhuizen, dan hangen er aan grote lantaarnpalen affiches en dat word je erop geattendeerd. Als je voorbij rijdt en je mist de datum bijvoorbeeld, dan let je er de volgende keer nog beter op en dan ga ik bij mezelf na of ik tijd heb. En op die manier word je erop geattendeerd. Dat zou ook een manier kunnen zijn.

I: Dus ook posters en flyers?

R: Ja, ook posters en flyers.

I: Wil je dat de gemeente wat meer naar buiten treedt met de communicatie?

R: Ja.

I: Zou je tijd hebben om naar zo een informatiemarkt te gaan?

R: Het was aldoor in het weekend en voor de werkende mens is dat natuurlijk te doen. Op het moment zit ik zonder werk. Dus ik heb er meer tijd voor dan doordeweeks. Als je dan over ouderen praat tussen de zestig en zeventig, die hebben daar meer tijd voor om naar zo een informatiemarkt te gaan.

I: Is het aantrekkelijk dat het op een zaterdag georganiseerd wordt?

R: Ik denk dat dat heel verstandig is. Ook voor de ouderen die nog werkzaam zijn. Om zich te oriënteren. Er was toen op de seniorenbeurs ook informatie over reizen en als je zoals mijn man niet zo makkelijk te been bent, dan kun je misschien toch op een andere manier een reis maken zodat het voor alle twee nog aantrekkelijk is.

I: Wat heeft u ervoor over om naar zo een informatiemarkt te gaan? Hoe zit het met reisafstand? Is dat nog van belang?

R: Nee, dat is op het moment niet van belang. Ik kan goed autorijden en mijn man rijdt ook nog. En als hij te moe wordt dan neem ik het van hem over. Als je als vrouw minder zelfstandig bent, dan wordt wel je actieradius kleiner. In ons geval is dat niet zo van belang.

I: Een uurtje rijden is dus geen probleem.

R: Nee.

I: **Wanneer zou je niet naar zo een informatiemarkt gaan?**

R: Als het echt alleen maar oubollig is. Dat was toen niet zo op de seniorenbeurs. Het was voor jongere ouderen en voor oudere ouderen. Als de informatiemarkt in het voorjaar weer is, want het is meestal na de winter, dan zou ik er wel weer naartoe gaan. Het is vrij makkelijk in te lopen en makkelijk bereikbaar.

I: Dit jaar was Dorp z eind juni en Dorp y en Dorp x waren eind september, begin oktober.

R: Oké, die heb ik gemist. Ik ben er ook pas één keer geweest hoor en die markt zal er al veel langer zijn denk ik.

I: De seniorenbeurs is er inderdaad al sinds 2004. **Zou je inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt?** Dat je bijvoorbeeld vooraf kan laten weten wat je zou willen zien?

R: Niet echt. Ik heb niet echt wensen die ik graag wil doorgeven.

I: Dus dat is geen voorwaarde om er naartoe te gaan?

R: Nee.

I: Meer communicatie zodat u ervan af zou weten wel?

R: Ja, dat wel ja. Als ik ervan af zou weten zou ik er naartoe gaan. Anders niet, zoals nu het geval is geweest.

I: En achteraf inspraak? Dat je bijvoorbeeld een enquête in kan vullen.

R: O, dat vind ik ook geen probleem.

I: Dus dat je toch nog kan laten weten wat je ervan vond?

R: Ja.

I: Vind je het belangrijk dat er faciliteiten zijn, zoals bijvoorbeeld koffie en thee kunnen drinken, toegankelijkheid en toiletten?

R: Ja, zeker.

I: Is dat een vereiste voor jou?

R: Ik denk voor veel ouderen wel ja. Ik persoonlijk niet, maar als ik met mijn man zou gaan en we zouden daar meer dan een uur rondlopen, dan hebben we wel een probleem. Nou kun je bij Pier K en bij de bibliotheek ook wel naar het toilet.

I: Dit jaar was het hier in het Raadhuis, dus dat is natuurlijk net even een andere plek. Maar het café was hier opengesteld en de toiletten waren beschikbaar. Maar dat is voor u dus wel belangrijk?

R: Ja, zeker.

I: Je zei net dat je vooraf geen inspraak zou willen hebben op de informatiemarkt, achteraf zou wel kunnen?

R: Dan zou ik een enquête voor eventuele verbeteringen willen invullen, maar ik hoef niet per sé actieve inspraak.

I: Over welke onderwerpen zou u zo een enquête in willen vullen?

R: Over het algemeen. Het is maar net hoe je het op dat moment beleeft.

I: **Heb je het idee dat de gemeente iets met je mening zou doen?**

R: Daar twijfel ik wel aan.

I: Waarom is dat?

R: Omdat ik daar niet zo veel vertrouwen in heb. Ik heb over het algemeen de indruk van de gemeente dat er misschien wel geluisterd wordt, maar nog niet zozeer gedaan.

I: Is dat vanwege eerdere ervaringen?

R: Het is een gevoel over zijn geheel. Over de hele veertig jaar dat ik hier woon.

I: Heeft dat nog een bepaalde oorzaak?

R: Nee, het is gewoon een gevoel.

I: En betreft de algemene participatie rondom het mantelzorgbeleid. **Zou je naast zo een informatiemarkt nog op een andere manier willen deelnemen?**

R: Nee, daar heb ik geen behoefte aan.

I: Een informatiemarkt en een website met daarop de informatie die ook op de markt te vinden is, is genoeg?

R: Ja. Ik ben meer een persoon die gaat zoeken tot ze een oplossing heeft als ik een probleem heb en daar heb ik niet zozeer andere mensen bij nodig. En ik heb ook niet zo een behoefte om bijvoorbeeld een groepsgevoel te krijgen. Dat merkte ik bij de PEPP-cursus ook. Ik ben eigenlijk meer een individu. Niet zozeer dat ik de steun van andere mensen nodig heb. Dat weet ik vanzelf wel te vinden als het zover is. Tot nu toe gaat het goed.

I: Geef je de voorkeur aan zo een informatiemarkt of aan zo een website met informatie?

R: Beide eigenlijk.

I: Moet het elkaar aanvullen?

R: Ja, ik vind van wel ja. Zo een markt zou ik misschien niet altijd naartoe gaan en zo een website kun je gewoon in je eigen tijd thuis even doornemen om te kijken of er nog wat nieuwsberichten zijn waar je wat aan kan hebben. Of iets interessants waar je naartoe kan gaan.

I: Dus als wat een partner van de gemeente nu via de mail stuurt ook op een website komt zou dat nog aantrekkelijker zijn?

R: Ja, dat maakt het nog aantrekkelijker.

I: Zou je ook op de hoogte gesteld willen worden via social media?

R: Dat ik dus echt een bericht krijg?

I: Ja, of dat er bijvoorbeeld een facebookgroep is waar alle berichten op komen.

R: Nee, ik ben geen facebookmens. Daar ben ik echt allergisch voor. Ik twitter ook niet. Ik hou daar niet van.

I: Heb je verder nog opmerkingen of suggesties?

R: Nee.

I: Ik wil je hartelijk bedanken voor je tijd en voor je deelname.

Verbatim 6

Respondent 6: vrouw, 1964

Datum: 16 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

[Geeft de voorkeur aan tutoyeren.]

I: Ik neem dit interview op en verder is alles anoniem. Dus als je daarmee instemt, dan kunnen we beginnen.

R: Helemaal goed.

I: Kun je voor mij de relatie die je hebt met de gemeente omschrijven?

R: Werkgever.

I: Hoe zie je die relatie?

R: Die is in principe goed.

I: **Zie je die relatie als een samenwerking met de gemeente?**

R: Nee het is eenrichtingsverkeer.

I: Dus je werkt hier binnen de gemeente en daarnaast ben je mantelzorger?

R: Ja, klopt.

I: En hoe is die relatie met de gemeente als mantelzorger?

R: Eigenlijk heb ik voor het eerst pas iets van mantelzorg gehoord sinds de mantelzorgmakelaar is ingeschakeld. Zowel intern als extern.

I: En sinds wanneer is dat?

R: Sinds een half jaar, driekwart jaar. Daarvoor heb ik eigenlijk niets meegekregen van mantelzorg.

I: Op welke punten denk je dat de gemeente jou als mantelzorger nodig heeft?

R: De grootste mantelzorgtaak ligt bij mijn moeder. Als ik daar niet zoveel aan had gedaan, dan had er heel veel meer bij een sociale dienst terechtgekomen.

I: Dus in dat opzicht heeft de gemeente jou nodig om dat werk van hun over te nemen?

R: Ja.

I: Op welke punten heb jij de gemeente nodig?

R: Ik heb ze nodig gehad voor huisvesting, dat is niet gelukt. Ik heb ze ook nodig gehad voor vervoer, dat is niet gelukt.

I: Voor jezelf of voor degene voor wie je zorgt?

R: Nee voor mijn moeder.

I: Waar ligt het aan dat het niet gelukt is denk je? Aan de gemeente bijvoorbeeld, of waren er andere omstandigheden die hieraan bijgedragen hebben?

R: Er zijn wel dingen die me verbaasde. De huisvesting is een bijzonder probleem geweest en de vervoerskwestie is niet gelukt vanwege de uitgeputte mantelzorger. Daar moet je dan nog zoveel achteraan om het voor elkaar te krijgen dat ik dacht: dit kan ik er niet meer bij hebben. Daar had ik een 'ontzorgtaak' gezien.

I: Op welke manier heb je al eens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Niet.

I: Waarom is dat denkt u?

R: Omdat ik er pas sinds driekwart jaar vanaf weet.

I: En binnen die tijd heb je ze nog niet nodig gehad voor een echte samenwerking?

R: Nee.

I: **Is er een manier waarop je het liefst zou willen samenwerken met de gemeente?** Zou je überhaupt willen samenwerken met de gemeente?

R: Dat moet je beter uitleggen. Wat voor samenwerking zie je daarin?

I: Bijvoorbeeld dat jij de gemeente zou kunnen helpen. Je geeft nu aan dat je helemaal niet hebt samengewerkt als mantelzorger met de gemeente. Hoe zie je dat voor je als jullie wel zouden samenwerken? Dat jij de gemeente bijvoorbeeld zou kunnen adviseren over wat je anders wil zien binnen de mantelzorg en hoe de gemeente jou daar weer bij kan helpen. Dat zij jou daar de mogelijkheid in geven. Zodat je meer participeert.

R: Ik denk dat de gemeente te groot is om acute problemen te helpen oplossen. Dus daarin zou samenwerking beter zijn geweest. Mijn moeder haar huis is afgebrand en dat heeft mij zeker een jaar zestig uur per week gekost. Maar bijvoorbeeld huisvesting was echt een probleem, want er was geen huis. Ik heb hier alle dingen proberen aan te boren en dan zeggen ze dat ze niets voor je kunnen doen.

I: Daar is de samenwerking dus ver te zoeken.

R: Ja. Alle begrip, maar ze kunnen me niet helpen. Ze bieden me ook geen hulp.

I: En hoe zou je dat dan het liefst willen zien?

R: Nou dat ze in ieder geval meedenken. Niet gewoon buiten de deur zetten. Dat ze zich meer verdiepen in wat er gaande is en zich daar ook voor inzetten. Ik kom niet verder dan loketje één.

I: Waar ligt dat aan?

R: Dat ze zeggen dat ze niets voor me kunnen doen. Dat was wel één van de heftigste punten geweest. En vervolgens heb ik geprobeerd stichting Meerwaarde in te schakelen, dat is me niet gelukt.

I: Liep het daar ook vast?

R: Daar liep het ook vast, ja. Het vergde van mij als mantelzorger zoveel inspanning om dat in werking te zetten. En dat het dan niet lukt. Dat zorgt ervoor dat je ermee stopt.

I: Je vindt dus dat de mantelzorger er nog teveel zelf voor moet doen?

R: Ja, en vervolgens ook nog zonder resultaat.

I: **Ben je bekend met de informatiemarkt?**

R: Nee.

I: Heb je er ooit iets van gezien?

R: Ik heb recentelijk een uitnodiging gekregen om een leuke activiteit te doen.

I: Was dat vanuit een partner van de gemeente?

R: Ja klopt.

I: Dat was waarschijnlijk voor de mantelzorgdag.

R: Ja, dat klopt inderdaad.

I: Maar je hebt verder nooit mail gehad over de informatiemarkt?

R: Nee.

I: Ik kan denk aannemen dat je er dan ook nog nooit bent geweest?

R: Nee klopt.

[Uitleg informatiemarkt.]

R: De seniorenbeurs kende ik, maar dat het was samengevoegd wist ik niet.

I: Ben je ooit naar de seniorenbeurs geweest?

R: Nee.

I: Maar u had wel kennis van de seniorenbeurs?

R: Ja, mogelijk vanwege het feit dat ik hier werk.

I: Ondanks dat je hier werkt heb je niets van de informatiemarkt gehoord?

R: Nee.

[Vervolg uitleg informatiemarkt.]

I: Denk je dat zo een informatiemarkt belangrijk is voor de mantelzorgers?

R: Ik vind het een gevaarlijke, omdat het wederom tijdsbesteding vergt. En als er geen effect uitkomt. Het is nog weer bijna mantelzorg om erheen te gaan.

I: Omdat mantelzorgers er zelf naartoe moeten komen?

R: Ja, je zal het moeten halen. Ik ben er niet geweest, dus ik kan niets zeggen over het effect, maar als je als mantelzorger daarheen gaat om er wijzer van te worden en je wordt het niet, dan heb je opnieuw mantelzorgtaken verricht. Het wordt dan een dag die je ook aan andere dingen had kunnen besteden.

I: En daar is zo een dag te kostbaar voor als je mantelzorger bent?

R: Ja, je zit vol. Als ik het afgelopen jaar bekijk. 32 uur werken en 40 tot 60 uur met mijn moeder bezig. Dat is 90 uur per week. En dan hoeft ik niet op zaterdagochtend. En dan kan ik er wel heen, als ik het idee zou hebben dat ik er iets wijzer van wordt.

I: Denk je wel dat het belangrijk is dat die informatie beschikbaar is voor de mantelzorgers?

R: Als het effect heeft wel ja. En als ze op zo een informatiemarkt direct iets kunnen regelen zoals bijvoorbeeld vervoer, zodat je niet weer vier formulieren moet invullen. Als je dat voor elkaar krijgt op zo een informatiemarkt, ja dan heb je er wat aan. En dan moet die er ook vier keer per jaar zijn.

I: Dus je wilt ook dat de informatiemarkt vaker is?

R: Nou als ze dat kunnen regelen.

I: Zodat dat eigenlijk een moment wordt waarop je de dingen kan regelen die geregeld moeten worden.

R: En dat het niet met brieven en e-mails moet.

I: Dus directer en persoonlijker?

R: Ja.

I: Heb je belangstelling voor zo een informatiemarkt?

R: Alleen als er daadwerkelijk iets voor je gedaan kan worden op zo een markt. Ik schat in dat als je alleen maar formulieren krijgt dat ik er niet meer heen ga.

I: Je hebt verder helemaal niets van communicatiemiddelen gezien van de informatiemarkt. Geen flyers, brieven of mails en dergelijken?

R: Nee. De seniorenmarkt kende ik, maar waarschijnlijk omdat ik hier werk.

I: Zou u op de hoogte gebracht willen worden van zo een informatiemarkt?

R: Ja, maar dan wil ik wel de inhoud van de markt kennen. Dan moet het uit die uitnodiging blijken of het voor mij nuttig is om te gaan.

I: Zou u dat willen door middel van een brief of een mail?

R: Nou misschien via een partner van de gemeente, dat zij een e-mail uitsturen.

I: Zijn er verder nog communicatiemiddelen waarvan je vindt dat ze wel handig zouden zijn?

R: Ik heb in het verleden de seniorenmarkt ook aangeplakt gezien op de borden. Dat heb ik gezien. Daartoe voelde ik me niet aangetrokken, maar je ziet het wel.

I: Denk je dat dat ook goed zou zijn voor zo een informatiemarkt?

R: Nou, dat zou me niet verbazen.

I: Je zei al dat je eigenlijk niet heel veel tijd hebt om naar zo een informatiemarkt te gaan.

R: Nee, je moet het echt aantrekkelijk maken. Want de mensen die mantelzorgtaken verrichten, die zitten al vol.

I: Hoe kan de gemeente het voor jou aantrekkelijk maken?

R: Door te zorgen dat je ook echt iets kunt regelen op de informatiemarkt.

I: Wat heb je er verder voor over om naar zo een informatiemarkt te gaan? Reisafstand bijvoorbeeld?

R: Dat is flauw, maar ik woon hier.

I: Dus reisafstand maakt niet zoveel uit.

R: Nee, in dit geval niet.

I: En als het ergens anders zou zijn, minder dichtbij?

R: Als het me wat brengt ga ik erheen. Maar dat vind ik wel een vereiste.

I: Wanneer zou je niet naar zo een informatiemarkt gaan?

R: Als het alleen maar met formulieren is waar je uiteindelijk alsnog zelf achteraan moet. Dus geen actie. Toegankelijk maken vind ik al een ding.

I: Dus dat de dingen die je kunt regelen, dat die toegankelijker zijn?

R: Ja. Of waar ik tegenaan gelopen ben is ook bij Meerwaarde en hier, dat niemand ook op het idee komt om je op een ander spoor te zetten. Het eindigt steeds. Niemand doet een voorstel.

I: Zijn er verder nog dingen die je tegen zouden houden om naar zo een informatiemarkt te gaan?

R: Nee.

I: **Zou je inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt?** Dat je vooraf kan laten weten wat je op zo een informatiemarkt zou willen zien?

R: Weet ik niet.

I: En achteraf? Als je erheen bent geweest dat je kan laten weten hoe je het vond.

R: Als het maar niet weer heel veel tijd kost.

I: Maar een enquête of iets dergelijks van een paar minuten zou kunnen?

R: Ik zou het bij de deur doen. Of lopend over de beurs.

I: Vind je faciliteiten belangrijk? Bijvoorbeeld dat er koffie en thee is, dat je iets kan eten.

R: Zeker. Nou koffie en thee dan.

I: Dat er ook iets van gezelligheid is?

R: Ja.

I: Dus achteraf zou inspraak wel een optie zijn, maar alleen die enquête?

R: Wat zou je dan nog meer willen?

I: Bijvoorbeeld achteraf een groepsgesprek over verbeterpunten. Achteraf in ieder geval. Vooraf gaf je aan geen interesse in te hebben.

R: Nou het is meer dat ik bij vooraf er niet zo een beeld bij heb. En het lijkt een herhaling, maar ook inspraak gaat weer tijd kosten. En die is kostbaar.

I: Heb je het idee dat als je je mening zou geven over zo een informatiemarkt, dat de gemeente daar iets mee zou doen?

R: Ja, ik weet hoe het hier werkt. Ja. Waarschijnlijk trager dan we willen, maar het is niet weg.

I: Zou je naast zo een informatiemarkt op een ander soort manier informatie willen krijgen?

R: Als het gunstige dingen zijn, dan mag dat van mij in de krant of ook weer via een partner van de gemeente. Maar die een partner van de gemeente, ik ben al twaalf jaar mantelzorger van mijn moeder, en ik ken het pas een jaar. Dus dat is eigenlijk slechte publiciteit. En ik moet zeggen dat het ook tegenhoud om jezelf als mantelzorger aan te melden.

I: Dat het zolang geduurd heeft voor je ervan af wist?

R: Ja, je hebt zoiets van het komt wel. Ik ben nu druk.

I: Informatie op een andere manier via bijvoorbeeld de krant of via een partner van de gemeente. Zijn er nog andere manieren waarop u informatie zou willen krijgen?

R: Ik zou zeggen, als je hier in het raadhuis al iets over de mantelzorg zou neerzetten. Dat mensen die binnenkomen daar informatie over vinden.

I: Het hele jaar door?

R: Ja. Dat duidelijk wordt wat je kan, wat er is, dat je weet waar je terecht kan als je hulp nodig hebt en of je ondersteuning zou kunnen krijgen.

I: Dus wat ze op de informatiemarkt drie keer per jaar doen, daar moet je eigenlijk altijd voor terecht kunnen?

R: Ja. Al staat er maar een stand van een partner van de gemeente of iets van folders.

I: Want dit staat wel op de informatiemarkt, maar dat is één keer per jaar. Dus je vindt eigenlijk dat dat er altijd moet zijn?

R: Ja, ik denk het wel.

I: Zou je dat dan ook op een website willen of wil je echt dat er hier iemand is wie je kan aanspreken?

R: Nee, er hoeft niet per sé iemand te zijn, maar al liggen er flyers om je op het idee te brengen over alle mogelijkheden die er zijn. Ik was bijvoorbeeld heel erg verrast dat de dame van een partner van de gemeente geprobeerd heeft een diëtiste in te schakelen, omdat ik dat niet voor elkaar kreeg. Dat is overigens ook niet gelukt.

I: En zij hebben geprobeerd dat voor u te regelen?

R: Ja. Dat is niet gelukt, met als gevolg opname in het ziekenhuis, maar ze hebben daar wel werk aan verricht. Terwijl ik het niet meer wist. Ik was heel verrast dat zij wel met mij mee gingen denken. En dat wist ik niet.

I: Dus als dat duidelijker is, dat een partner van de gemeente wat voor jou als mantelzorger wat kan betekenen, zou dat veel fijner zijn?

R: Ja, zeker.

I: Dus eigenlijk moet dat veel meer naar de mantelzorgers gebracht worden. Dat de gemeente en een partner van de gemeente wat kunnen betekenen?

R: Ja, ze kunnen wat betekenen.

I: Dat moet meer gecommuniceerd worden?

R: Ja. En loop je ergens op vast, dan weet je dat je iemand hebt aan wie je het zou kunnen vragen. Of het nou succesvol is of niet, maar je kunt in ieder geval is het erover hebben.

I: Vind je dat aantrekkelijker dan zo een informatiemarkt die er drie keer per jaar is?

R: Nou, dat weet ik niet. Ik ben er niet geweest. Maar als die echt iets brengt.

I: Dus naast elkaar zou je wel wat vinden?

R: Ja. En misschien via de website van de gemeente, dat ze je daar ook op het idee brengen je aan te melden als je mantelzorger bent.

I: Maar dus meer publiciteit geven aan het feit dat er iets is voor mantelzorgers?

R: Ja. En niet alleen het doorzeurtje. Dat je door moet zeuren voor je iets hebt. Gewoon dat ze iets voor je kunnen betekenen als je iets hebt.

I: Zou je naast zo een informatiemarkt en naast de informatie die je verder krijgt, zelf nog iets willen inbrengen in het hele mantelzorgbeleid binnen de gemeente?

R: Daar ga je. Dat is tijd. Het ligt eraan.

I: Wanneer zou je dat wel willen?

R: Als ik er warm voor loop, wil ik er tijd voor vrij maken. Dus als er iets langs zou komen wat ik interessant vind.

I: Puur op jouw wensen gericht?

R: Het hoeft niet op mijn wensen gericht te zijn, maar als het een interessant project is waar ik energie uithaal, dan kan ik daarin participeren.

I: Wat is dat voor jou? Waar haal je energie uit?

R: Misschien wel kijken of we het in elkaar kunnen krijgen dat er dingen geregeld kunnen worden direct met een backoffice. Nu, vandaag.

I: Zou je dat willen doen door met meerdere mantelzorgers te zitten?

R: Misschien kun je dat dus wel bij zo een informatiemarkt inbrengen. Daar zou ik wel over mee willen denken.

I: Dat je zorgt dat er op zo een informatiemarkt een moment is dat mensen bij elkaar kunnen gaan zitten en zeggen wat ze willen zien en hoe ze dat voor elkaar gaan krijgen.

R: Ja, bijvoorbeeld.

I: **Heb je nog opmerkingen of suggesties?**

R: Nee niet echt. Alleen dat ik benieuwd ben naar wat eruit komt.

I: Ik hoop u ervan op de hoogte te kunnen stellen.

R: En anders hoor ik het intern waarschijnlijk wel.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en tijd.

Verbatim 7

Respondent 7: vrouw, 1963

Datum: 17 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en verder geanonimiseerd. Als u dat oké vindt, dan kunnen we beginnen.

R: Ja, uitstekend.

I: Kunt u uw relatie met de gemeente voor mij beschrijven?

R: Ik ben hier geboren en getogen in de gemeente en vele jaren werkzaam geweest hier, dus ik ben heel erg goed bekend.

I: Heeft u een goede relatie ook met de gemeente zelf?

R: Ik heb geen problemen met de gemeente, dus ik heb ook geen relatie met de gemeente. Ik heb eigenlijk nooit contact met ze, het gaat allemaal goed.

I: Ziet u het contact dat u heeft gehad in het verleden met de gemeente als samenwerking?

R: Nee, dat is wel eenrichtingsverkeer. Er is niet heel veel samenwerking mogelijk met de gemeente. Ik vind het heel bureaucratisch. Het zijn echt ambtenaren. Het blijven ambtenaren en dat zal ook niet heel snel veranderen denk ik.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Ik denk dat als de gemeente niet goed zorgt voor haar mantelzorgers, dat ze een probleem hebben. Want dan zal er meer zorgvraag zijn en dat zou buiten proporties worden qua geld. Ik denk dat dat financieel voor de gemeente dan niet meer haalbaar is. Want ik denk dat er heel veel mantelzorgers zijn, zelfs mantelzorgers die niet aangemeld zijn maar wel mantelzorger zijn, die gewoon dus niet betaald worden. Je wordt natuurlijk niet betaald als mantelzorger.

I: Zijn er punten waarop u de gemeente nodig heeft?

R: Ja, ook wel. Zeker als ik denk aan de toekomst van mijn eigen kind, dat wil begeleid gaan wonen, en ik toch eigenlijk wel voornemens heb om een oudereninitiatief te starten voor begeleid wonen. Daar hebben we eigenlijk wel heel hard de gemeente voor nodig. Maar op dit moment lukt dat niet op de een of andere manier om een goede samenwerking te krijgen met de gemeente, dat die ook daadwerkelijk wat doet. Dus wat dat betreft is dat wel een probleem.

I: Waar denkt u dat dat aan ligt, dat de samenwerking niet lukt?

R: Ik denk dat het een beetje te maken heeft met dat niemand meer, ook binnen de gemeente niet en dat zie je natuurlijk in heel veel bedrijfsgroeperingen, de beslissing durft te nemen. Het is een beetje het afschuifstelsel. Als je denkt dat een wethouder iets voor je kan doen, dan zegt hij weer dat je bij een ander moet zijn. En zo dwaal je door een hele gemeente heen en uiteindelijk krijg je nooit een antwoord. Dat kan wel beter. Ik denk dat de gemeente meer invloed heeft dan ze laat zien op dit moment.

I: Op welke manier zou u graag samen willen werken met de gemeente?

R: In het starten voor een woongroep heb je de gemeente nodig, want zelfstandig ga je dat niet redden. Want een samenwerking met een woningcorporatie gaat niet lukken. Die houden de deur dicht en als de gemeente niet zegt dat ze moeten samenwerken. Eigenlijk zou de gemeente daarin meer moeten participeren door te zeggen dat bepaalde organisaties verplicht zijn samen te werken met mensen van buitenaf voor bijvoorbeeld zo een woninginitiatief.

I: Dus meer als tussenpersoon eigenlijk?

R: Ja, door als tussenpersoon te fungeren.

I: Zou u ook de gemeente op een bepaalde manier willen helpen? Dat het dan van twee kanten komt.

R: Ik wil best de gemeente helpen, maar ik zie op dit moment even niet waar ik de gemeente dan mee zou kunnen helpen. Maar samenwerking is altijd goed natuurlijk.

I: **Weet u van de informatiemarkt?**

R: Ja, ik weet ervan.

I: **Bent u er ook eens geweest?**

R: Ja, ik ben er geweest.

I: Was dat dit jaar?

R: Dat was dit jaar, ja.

I: Hier in Dorp x in het raadhuis?

R: Ja, klopt.

I: Wat is de reden dat u erheen bent gegaan?

R: Wij hebben die dag ook wel contact gehad met iemand van de gemeente die zou gaan over die wooninitiatieven. Dus die hebben we ook wel gesproken. Die zou ons op een lijst zetten. We hebben nog contact gehad, die dag, met Ymere, want die was ook hier aanwezig. Maar die begon al dat ze ons niet konden helpen en verwezen ons door. Dat loopt dan al vrij snel dood en toen gingen we maar bij de volgende kijken. Sportservice was er ook en die ken ik ook al jaren. Er is al jaren samenwerking tussen Sportservice en de Spetters. Die vereniging ken ik erg goed.

I: **Heeft u het idee dat u vooraf betrokken bent geweest bij de informatiemarkt?**

R: Nee, want ik heb het eigenlijk gehoord via via en ik ben met iemand meegegaan. Dat vind ik wel heel erg jammer van de gemeente. Er wordt van alles georganiseerd in de gemeente, echt van alles, maar er is werkelijk waar niet een Facebookpagina waarin alle dingen die georganiseerd worden vermeld staan. Alles in één keer, een beetje compact. Dat je op zaterdag even kan kijken of je nog iets kan doen. Of er nog wat leuks hier in de gemeente te doen. Dan ga je zoeken en dan kun je niets vinden. En dan hoor je een dag later dat er het één en ander was. Dan denk ik bij mezelf: waarom is dat er niet, waarom is er niet één iemand hier die gaat over de social media en dan alle informatie die ze vinden over gratis activiteiten die

georganiseerd worden bij elkaar zet. Dat zou het een stuk leuker maken en een stuk makkelijker.

I: U heeft ook geen mail of iets dergelijks gehad van bijvoorbeeld een partner van de gemeente?

R: Dat zou kunnen, maar weet je wat het nadeel vaak is. Je krijgt zoveel informatie en ik heb de administratie van mijn verstandelijk gehandicapte dochter, mijn eigen administratie, dan mijn eigen werk, dus dat is teveel. Dat glipt erdoorheen. Dat vind ik best wel jammer. Dan is het wel makkelijk als je bijvoorbeeld op Facebook kan kijken wat er is. Dan kun je gewoon elke week even kijken of er iets is. Is er iets wat voor mij van belang is, zodat ik daarheen kan gaan. Maar dat is er niet. Bijvoorbeeld onder het kopje 'wat te doen in de gemeente' en dan met alle activiteiten en dan niet de activiteiten dat iemand een knutselavond heeft, maar gewoon bijvoorbeeld een brocantemarkt of een rommelmarkt of een plukdag bij één of andere tuin. Dat soort dingen. Of bijvoorbeeld de opening van Winter Village of een gezellig avond die daar wordt georganiseerd. Er worden bijvoorbeeld ook dansavonden georganiseerd en het is toch leuk om het te weten. En je ziet het echt heel slecht.

I: Hoe bent u dan achter die activiteiten gekomen die u net opnoemde?

R: Via via via. Ik kom hier vandaan, dus ik ken iedereen. Ik heb een heel groot netwerk, dus dan hoor je veel. En dat zijn best wel leuke dingen om op de fiets langs te gaan als je daar toch in de buurt bent. Ik heb het er al een keer met de gemeente over gehad, waarom dat er niet is. Je hebt bijvoorbeeld het clubcafé voor mensen met een beperking en daar zie je ook niets van. Dat is van Meerwaarde trouwens. Het is wel jammer, want het zijn wel leuke dingen. Als er een overzicht is voor iedereen van wat er allemaal te doen is, dat zou wel mooi zijn.

I: **Heeft u wel inspraak gehad op de informatiemarkt?**

R: Nee.

I: U weet dus waar de informatiemarkt voor staat en wat het zou moeten zijn. **Hoe belangrijk vindt u zo een informatiemarkt?**

R: Dat is heel belangrijk, maar daarom vind ik het ook zo jammer dat het niet groter staat aangegeven. Ik heb het van iemand anders gehoord en haar man werkt bij de gemeente en haar zoon geloof ik ook, die lijntjes daar zijn korter dus die weten dat sneller. Ik weet niet waar je dat vandaan moet halen. Het is juist zo belangrijk om een groter publiek te bereiken. De verscheidenheid aan media is zo groot. Vroeger stond het in de krant en dan haalde je het uit

de krant, maar dat is zo versplintert dat het gewoon een olievlek is geworden. En dat het eigenlijk bijna allemaal wegloopt die informatie. Het is belangrijk dat zo een informatiemarkt er is, maar dan moet er ook wel over gecommuniceerd worden. En duidelijker en beter. En op zo een informatiemarkt moet dan ook echt informatie verstrekt worden en niet dat je als mantelzorger alleen maar weer doorgestuurd wordt. Je voelt je eigen schuldig, want ik kom hier voor informatie. En misschien is het niet duidelijk voor mij, misschien dat ik meer informatie wilde halen en dat het eigenlijk alleen maar was om mantelzorgers binnen te halen.

I: De informatiemarkt is er om alle mantelzorgers te informeren over alle mogelijkheden die er zijn hier binnen de gemeente.

R: Ik kreeg echt het gevoel dat ze me als vrijwilliger of mantelzorger binnen wilde halen.

I: Heeft u de informatie kunnen krijgen op de informatiemarkt waar u naar op zoek was?

R: Nee.

I: De belangstelling is er dus wel voor zo een informatiemarkt?

R: Ja, maar dan als de informatiemarkt puur voor informatieverstrekking is.

I: Vond u dat er teveel was op de informatiemarkt?

R: Nee hoor. Het was gezellig, het was goed. Wat er was dat was ook goed.

I: En de combinatie van de drie doelgroepen nu? Het was eerst de seniorenbeurs en nu hebben ze dus mantelzorgers en ook vrijwilligers erbij betrokken. Vind u dat genoeg of eigenlijk teveel waardoor het allemaal door elkaar liep?

R: Dat heb ik dus niet zo begrepen, dat het vrijwilligers, mantelzorgers en senioren waren. Misschien zou je dat wel beter kunnen afbakenen dan. Dat je de vrijwilligersgroep en de seniorengroep bij elkaar zet en dat je de mantelzorgersgroep bij elkaar zet. En dat het ook duidelijk wordt aangegeven dat je als mantelzorger daar je informatie kan halen en als vrijwilliger aan de andere kant. Het was nu wel allemaal door elkaar.

I: Vind u dan dat de opzet van zo een markt anders zou moeten?

R: Ja. Overzichtelijker en per doelgroep.

I: U heeft via via gehoord van de markt. **Heeft u verder nog communicatiemiddelen gezien wat betreft de informatiemarkt?**

R: Nee, alleen via via.

I: **Via wat voor soort middelen zou u op de hoogte gesteld willen worden?**

R: Die Facebookpagina, of een Instagram, waar gewoon duidelijk wordt omschreven wat er allemaal binnen de gemeente te doen is. Als ik zie dat er een informatiemarkt is voor mantelzorgers, vrijwilligers of senioren, dan ga ik er sowieso wel heen. Dat vind ik altijd wel leuk om te kijken. De krant is achterhaalt, want die leest ook bijna niemand meer en het komt ook niet op tv. En aanplakbiljetten.. Het is zo druk op de weg, ik heb geen tijd om al die aanplakbiljetten te lezen als ik aan het autorijden ben. Ik denk dat de gemeente eigenlijk achterloopt, heel erg achterloopt.

[R laat voorbeeld zien van Coosto van politie Kennemerland.]

R: Als je nou zoiets hebt en je hebt vastgestelde berichten over wat er georganiseerd wordt. Dan kun je kijken en dan is het meteen duidelijk. Al wordt Coosto niet meer gebruikt door de politie volgens mij.

I: En wat vindt u van mail als middel?

R: Ja weet je, mail verzand vaak tussen de spam en tussen de reclames.

[R laat voorbeeld zien van de Brand Monitor van politie Kennemerland.]

R: Als je het dan zoals de politie doet, dan kun je het op je telefoon zetten en dan kijk je er ook sneller naar.

I: Dus de mail werkt voor u niet meer?

R: Nee, dat is achterhaalt. Daar zit alleen maar bagger in.

I: En een brief?

R: Nee, dat is al helemaal niet meer van deze tijd. Alles wordt via social media gedaan en ik vraag me af waarom de gemeente daarin achterblijft. En ik weet wel dat er een doelgroep is die

wel de mail leest, maar ik ben 54, dus alles wat nu op mijn leeftijd zit en jonger zit op social media. En de mensen met een hogere leeftijd.. Tja, zit je op vrijwilligers van tachtig te wachten?

I: Social media is vaak best onpersoonlijk. Denkt u dat dat nog wel aanspreekt als het alleen via social media gaat?

R: Als je Facebook neemt en je doet er een leuk plaatje bij van een informatiemarkt.

[R laat voorbeeld zien van facebookmelding van aangepast sporten voor proeftraining honkbal.]

R: Voor mijn dochter is dit natuurlijk super. En als ik dat dan zie, dan gaan we daarheen om te kijken of het wat is. Dit spreekt aan.

I: En een persoonlijke uitnodiging? Zou dat u aanspreken?

R: Ja, maar hoe ga je iedereen bereiken. Je zal het altijd in de krant moeten blijven zetten en aanplakbiljetten zullen er ook altijd moeten blijven. En persoonlijk uitnodigen waar mogelijk, ook altijd. Maar doe ook social media erbij.

I: Leest u de mails die u krijgt van een partner van de gemeente?

R: Ja, ik lees ze wel. Ik lees heel vluchtig, scan ze, en dan zit er geen informatie voor mij bij of heb ik er geen tijd voor.

I: Het moet dus echt aanspreken om goed gelezen te worden?

R: Ja.

I: **Heeft u tijd om naar zo een informatiemarkt te gaan?**

R: Ik maak daar tijd voor vrij.

I: **Wat heeft u er verder voor over om naar zo een informatiemarkt te gaan?** Bijvoorbeeld reisafstand.

R: Dat maakt mij niet uit. Ik heb een auto, dus al zou het tien kilometer verder zijn, dan zou het ook goed zijn. Ik woon in Dorp x dus dit is wel handig, maar al zou het in Zwanenburg zijn, dan zou ik ook gaan.

I: Wanneer zou u niet naar zo een informatiemarkt gaan? Heeft de vorige ervaring ervoor gezorgd dat u de volgende keer niet zal gaan?

R: De meerwaarde voor mij om informatie te halen die is er eigenlijk niet. Ik had heel erg sterk de indruk dat iedereen zat te springen om mantelzorgers en vrijwilligers en aangezien mijn bordje vol ligt vraag ik me af wat ik de volgende keer moet doen. Wat kan ik daar voor mezelf halen. Wat voor informatie is er voor mezelf, maar dat was niet zo heel veel. Dus ik had na de vorige keer niet het idee dat ik de volgende keer weer zal gaan.

I: Zijn er nog andere dingen waardoor u niet meer de volgende keer zou gaan?

R: O nee hoor. Voor de rest was het gezellig. Ik ben nog een paar collega's tegengekomen.

I: Zou u inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt? Vooraf of achteraf bijvoorbeeld?

R: Nee hoor. Nou, misschien wel dat een evaluatie handig is. En dan niet vragen of mensen een evaluatieformulier willen invullen, maar dat er aan het eind buiten bijvoorbeeld vijf studenten staan met een kopje koffie die je vragen ze te helpen bij het invullen van die vragenformulieren. Dat maakt het nog een beetje aantrekkelijk. Dan zouden ze dat volgend jaar kunnen aanpassen. Van elk dingetje dat je invult krijg je een evaluatieformulier, dus ja op een gegeven moment ben je dat ook een beetje zat. Dat ga je ook niet meer invullen. Als je iets koopt of als je iemand belt, je krijgt overal de vraag wat je ervan vindt. Ik denk dat dat gelijk dan bij de buitendeur gedaan moet worden van de informatiemarkt. Op het moment zelf.

I: Vind u het belangrijk dat er faciliteiten zijn als koffie en thee, dat het toegankelijk is, dat er een toilet in de buurt is? Vind u dat van belang voor zo een informatiemarkt?

R: Ja, en zeker een toilet.

I: Even kijken, achteraf zou u inspraak willen om te laten weten wat u ervan vindt.

R: Ja. En misschien is het ook een leermoment voor de gemeente om dingen te veranderen of aan te passen voor de volgende keer.

I: Heeft u het idee dat er iets met uw mening gedaan wordt als u die zou geven over zo een informatiemarkt?

R: Dat weet ik niet. Dat ga ik zien volgend jaar.

I: Zou u naast zo een informatiemarkt nog op een andere manier willen participeren op het gebied van mantelzorg?

R: Nee, ik heb op dit moment zoveel vrijwilligerswerk op mijn bordje liggen dat ik naast mijn 32-urige werkweek eigenlijk wel genoeg heb. En ik ben natuurlijk mantelzorger, maar ik doe ook nog pgb-begeleiding voor mijn dochter, dus ik zit wel vol.

I: Zo een informatiemarkt, dat kan nog wel, maar verder geen focusgroepen of iets dergelijks?

R: Nee, op dit moment niet. Totdat er weer eens wat afvalt en ik weer een ander doel zoek om te gaan doen.

I: Zo een informatiemarkt is bedoeld om informatie te verstrekken aan de mantelzorgers. Vind u dat het op zo een informatiemarkt thuis hoort of heeft u het liever op een website zodat u het thuis kan bekijken?

R: Nee, ik vind zo een markt wel heel erg leuk. Dan zie je ook eens de mensen achter de organisatie van de mantelzorgers.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Ik ben wel heel erg tevreden over het mantelzorgcomplimentje van de gemeente. Het is echt zó super. Het is echt geweldig. Het is toch een cadeaubon van flink wat geld, dat is gigantisch. En daar kun je ook echt iets mee. En dan vind ik wel dat er toch een blijk van waardering is vanuit de gemeente naar haar mantelzorgers.

I: Voelt dat persoonlijk? Dat mantelzorgcomplimentje?

R: Ja, dat is heel persoonlijk. Dat vind ik echt helemaal super. Kan niet beter.

I: Ontzettend bedankt voor uw tijd.

Verbatim 8

Respondent 8: vrouw, 1943

Datum: 17 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I= Interviewer

R= Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en verder is alles anoniem. Als u dat goed vindt, dan kunnen we beginnen met het interview.

R: Ja, prima.

I: Kunt u voor mij uw relatie met de gemeente omschrijven?

R: Ik heb een hele slechte ervaring met de gemeente. Ze zijn in februari dit jaar bij mij geweest en degene die bij mij geweest is, daar ben ik echt nog pissig om. Om de manier hoe hij praatte.

I: Heeft u deze ervaring met de hele gemeente?

R: Nee, want verder heb ik het laten stikken. Ik dacht bekijk het maar.

I: U heeft verder geen contact met de gemeente gehad?

R: Nee.

I: Die ene keer is dus ook de enige keer?

R: Ja. Mijn huisarts zegt zelfs, stuur een brief. Maar ik vraag me dan af waar dat terecht komt. Nergens. Wie krijgt hem? Het wordt in de prullenbak gegooid. Bekijk het maar. Ik was het echt helemaal zat. Mijn man heeft Alzheimer en dat had ie net een maand gehoord. Het eerste wat die man vraagt is of we willen verhuizen. Ik heb het er nog moeilijk mee. Die man was pas veertien dagen bij de gemeente ingehuurd. Die moeten ze niet naar zo iemand sturen. Ik heb nooit een brief gestuurd omdat het gewoon niet gaat. Wie krijgt die brief.

I: Hoe lang bent u al mantelzorger voor uw man?

R: Officieel vanaf 2 februari. Ik was het daarvoor eigenlijk altijd al, want hij is nierpatiënt.

I: Heeft u in het verleden nog over andere dingen contact gehad met de gemeente?

R: Nee helemaal niet. We hebben een eigen zaak gehad, dus ik was altijd zelfstandig. Ik hoefde nooit iemand eigenlijk. Nu ben je aan je lot over gelaten in deze door de gemeente. Tenminste, ik zag het niet meer zitten. Ze hebben me laten stikken.

I: Heeft u het idee dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Ja, in wezen wel. Anders zouden zij de zorg op moeten pakken.

I: Heeft u de gemeente op bepaalde punten nodig?

R: Dat weet ik juist niet. Dat wil ik wel weten en bij die man kon ik niet terecht. Die man wist niets.

I: En u wist ook niet waar u daarna terecht kon?

R: Nee.

I: Op welke manier zou u samen willen werken met de gemeente?

R: Als ze betere mensen inzetten. Niet iemand die niets weet.

I: Weet u van de informatiemarkt?

R: Nee, want ik ben op een gegeven moment gewoon gaan wachten.

I: U heeft daar nooit iets van gezien?

R: Nee. Of nou pas toevallig een flyer in de brievenbus, volgens mij was dat van de informatiemarkt. Maar verder weet ik het niet. Ik had geen idee wat dat voor zin had. Er stond niet genoeg informatie op de flyer.

I: Krijgt u van een partner van de gemeente veel informatie?

R: Ja, daar heb ik nu ook een cursus van gevolgd voor Alzheimer. Ik zit ook bij de praatgroep, dus dat heb ik wel gelijk allemaal gedaan. Ik ga ook naar het Alzheimercafé. Dat doe ik wel, maar van de gemeente uit ben ik het eigenlijk een beetje spuugzat.

I: En vanuit een partner van de gemeente?

R: Vanuit hun is het goed geregeld en daar kan ik goed terecht.

[Uitleg informatiemarkt]

R: Die markt in Dorp x is pas geweest?

I: Ja dat klopt.

R: Daar ben ik even geweest, maar het was een andere markt dan anders. Ik ben heel even rondgelopen en daarna weer weggegaan.

I: Hoe bedoelt u een hele andere markt?

R: Vroeger was het groter en toen ben ik ook op gym gekomen.

I: Kan het zijn dat u bij de seniorenbeurs bent geweest?

R: Ja, klopt.

[Vervolg uitleg informatiemarkt]

R: In 2016 ben ik er wel geweest. Toen was het al aan het werk dat mijn man Alzheimer had en toen ben ik naar de beurs gegaan en toen heb ik me gelijk opgegeven bij een partner van de gemeente. Ik was voor februari dus al wel aan het rommelen om wat meer te weten te komen. Toen heb ik dat wel gedaan dus.

I: Dus u bent wel naar zo een markt geweest?

R: Ja, ik ben daar wel geweest ja.

I: En wat vond u van de markt?

R: Deze van dit jaar vond ik niet zo, deze keer. Ik ben er vijf minuten geweest en toen weer weggegaan, want ik werd ook gelijk aangesproken over van alles.

I: U bent er in 2016 geweest om wat informatie in te winnen over de ziekte van uw man. Wat vond u toen van de markt?

R: Vorige keer vond ik alles wat uitgebreider. Je kon hier en daar wat vragen stellen en ik heb ook in zo een kamertje gezeten met een paar mensen die Alzheimer hadden en aan wie je dan vragen kon stellen. Dat vond ik prettiger. Hier was het heel klein. Dat was toen in 2016 in november.

I: Waren er toen genoeg stands met informatie?

R: Ja.

I: En dit jaar vond u het onoverzichtelijk?

R: Ja, op elkaar een beetje en toen ben ik snel weggegaan. En bij die vorige heb ik ook folders voor dagopvang en alles meegenomen. Dat was er nu eigenlijk niet. Misschien was het er wel, maar het was allemaal te klein en te onoverzichtelijk.

I: Waar denkt u dat dat door komt? Bijvoorbeeld omdat er teveel doelgroepen waren? Dat je dat misschien moet scheiden?

R: Ik denk dat je dan te weinig mensen krijgt. Dan krijg je minder mensen. Nu krijg je alles door elkaar heen. Maar ik vond het dit jaar wel erg klein alles.

I: **Hoe belangrijk vindt u dat er zo een informatiemarkt is?**

R: Ik vond het toen belangrijk voor mij. Nu niet.

I: Hoe bent u er in 2016 achter gekomen dat de informatiemarkt er was?

R: Het jaar ervoor ben ik ook naar de seniorenbeurs geweest, dus eigenlijk omdat ik weet dat er jaarlijks iets is. Toen had ik niets nodig en in 2016 wel, dus toen ben ik er weer heen gegaan om informatie in te winnen.

I: Hoe bent u erachter gekomen dat de informatiemarkt er was?

R: Daar let je gewoon op. Dan zie je iets in de krant voorbijkomen. Zowel de seniorenbeurs als de informatiemarkt heb ik in de krant zien staan.

I: Heeft u ook iets ontvangen van een partner van de gemeente?

R: Dat durf ik niet te zeggen. Ik krijg ontzettend veel mails vanuit Mantelzorg en Alzheimer. Het kan best zijn dat ik het wel heb doorgekregen hoor.

I: Spreekt u dat een uitnodiging van zo een markt krijgt?

R: Als ik thuis ben en het kan, dan ga ik er wel even heen. Als het lukt dus.

I: **Hoe zou u graag op de hoogte gebracht willen worden van de informatiemarkt?** Wat er te vinden is en wanneer het is. Zou u dat via de mail willen of via een brief?

R: Ik houd helemaal niet van de computer, dus van mij hoeft een mail niet. Zet het maar in de krant gewoon.

I: Verder nog andere manieren hoe u op de hoogte gebracht zou willen worden over de informatiemarkt?

R: Ik let meestal op eigenlijk, omdat ik weet dat het rond oktober, november plaatsvindt.

I: Zou u eraan herinnert willen worden door bijvoorbeeld posters en flyers?

R: Dat zou kunnen, maar dat is denk ik niet per sé nodig.

I: **Zou u tijd vrijmaken om naar zo een informatiemarkt te gaan?**

R: Jawel. Als ik er ben en ik kan weg, dan doe ik het ook. Toen ik de laatste keer ben gegaan regende het. Toen ben ik met de auto gegaan en toen kwam ik hier aan bij het parkeren en toen stond het helemaal vast. Als ik dat geweten had was ik er nooit heen gegaan.

I: Vind u dat het toegankelijker moet zijn?

R: Nou het was slecht weer. Normaal pak ik de fiets altijd. Dus mijn hoofd zat ook enorm bij dat parkeren, omdat dat niet goed ging en ik niet handig stond. Dus misschien dat dat er ook mee te maken heeft gehad dat ik er zo kort ben geweest.

I: Dus als het de volgende keer slecht weer is zou u niet zo snel meer gaan?

R: Nou, dan pak ik de bus.

I: **Wanneer zou u niet naar zo een informatiemarkt gaan?**

R: Het is vlakbij, dus reisafstand is geen probleem.

I: Houd uw vorige ervaring u tegen om er weer heen te gaan?

R: Nee, ik ga er evengoed nog wel kijken. Er stond er ook een van de Bardo, die mevrouw daarvan ken ik. Ik ben daar zelf ook vrijwilliger. En ik heb ook nog iemand gesproken van een partner van de gemeente bij wie ik dus een cursus zou volgen. Dus voor gewoon even een praatje zou ik er ook naartoe gaan.

I: Zou u duidelijkere communicatie willen over de informatiemarkt?

R: Normaal kun je gewoon hier en daar kijken waar je interesse in hebt. Dus van tevoren weten wat er is is niet per sé nodig.

I: **Zou u inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt?**

R: Nee, nee, nee.

I: Ook niet achteraf? Dat ze bijvoorbeeld aan u vragen wat u ervan vond?

R: Nee, nee. De ene keer accepteer je iets anders dan de andere keer. Dat vind ik moeilijk om te zeggen. Nee, dat hoeft niet.

I: Vind u het belangrijk dat er faciliteiten zijn, zoals koffie en thee en dat er een toilet is en het toegankelijk is voor mensen met een rolstoel en dergelijke?

R: Ja, dat is wel belangrijk natuurlijk.

I: Zou u nu ook weer zo een praatgroep willen zoals u op de seniorenbeurs had over Alzheimer?

R: Ik zit al in zo een praatgroep nu, dat heb ik via die vrouw van een partner van de gemeente toen ook gedaan. Dan heb ik toen daar opgestoken. Ik had het stukje krant meegenomen naar de markt. En die praatgroep bevalt me prima, want dan kun je met elkaar ervaringen delen. Ik heb een mantelzorgcursus gehad van zes weken en daar leer je ook weer van. Je hoort van elkaar dingen, zodat je weet dat je niet de enige bent.

I: Wat u dus van een partner van de gemeente krijgt is in principe voldoende? U wil die dingen niet ook nog op de informatiemarkt zien?

R: Nou ja, gewoon dat je van de gemeente uit iets meer hoort.

I: Dus dat er op de informatiemarkt ook iemand is vanuit de gemeente die wat aanbiedt?

R: Ja en dat was er toen wel maar dat had ik toen verder niet zo nodig. Maar toen kreeg mijn man in februari gelijk te horen dat hij niet meer mocht rijden, dus ik moest gewoon ook verder. Dat hij met de regiorijder kan. Ik ben toen eerst hierheen gegaan en toen ben ik doorgestuurd naar Meerwaarde. Bij Meerwaarde kreeg ik te horen dat ik er niet op de goeie dag was. Dat hadden ze eigenlijk hier al moeten zeggen op de informatiemarkt. Dat vind ik ook al een fout, dat ze dat niet hebben gezegd. Uiteindelijk heeft mijn dochter een mailtje gestuurd naar de gemeente en gevraagd of er iemand kon komen. Intussen was ik naar die praatgroep geweest en toen die man er was had hij geen antwoord op mijn vragen. Waarom komt die man dan?

I: U zou dus eigenlijk een plek willen waar u met al uw vragen terecht kunt en dat dat dan ook direct wordt opgelost?

R: Ja.

I: Zou u dat op zo een informatiemarkt willen zien?

R: Nee, dat moet je dan gewoon ernaast doen. En dit was dan een keukengesprek, maar ik vond het dat niet.

I: Waar zou u dan zo een gesprek willen? Hier op het gemeentehuis of dat er iemand naar u toe komt?

R: Dat maakt niet uit, dat vind ik niet zo een punt.

I: Maar dat er in ieder geval iemand is die u persoonlijk kan helpen?

R: Ja. Toen was het echt prut.

I: **Zou u naast zo een informatiemarkt nog op een andere manier willen participeren?** U geeft aan dat u wilt dat er iemand is met wie u een persoonlijk gesprek kan voeren.

R: Ja, dan moet je eigenlijk iemand hebben dus, zoals van dat keukengesprek, maar dan een beter iemand. Dat je dus met die persoon kan praten over wat je nodig hebt.

I: Dus u wilt dan zo een gesprek. Verder heeft u de praatgroep en de cursus.

R: Ik ga ook die cursus doen van mindfulness. Als het lukt ga ik dat in januari doen. Dat heb ik wel. Maar er waren er teveel die wilde, dus ik moet even afwachten of ik kan.

I: Dus zo een informatiemarkt, een persoon die je kunt aanspreken met vragen en alles wat een partner van de gemeente u biedt, die combinatie zou super zijn?

R: En dan ook met de gemeente, want ik weet verder niet wat ik van de gemeente kan vragen.

I: Dat er iemand is waar u terecht kunt met de vraag wat er allemaal voor u is binnen de gemeente?

R: Ja.

I: Want daar zou de informatiemarkt eigenlijk voor zijn.

R: Ik heb het afgelopen jaar niet het idee gehad dat het daarvoor was. Want ik heb niemand van de gemeente echt gezien.

I: Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties?

R: Kijk, één keer per jaar vind ik het voor mantelzorg te weinig eigenlijk. Maar het zal heel moeilijk zijn het vaker per jaar te organiseren. Ik weet niet of ze dat willen doen. Kijk in die wintermaanden is het anders, dan in de zomermaanden.

I: Zou u het liever in de zomermaanden willen?

R: Nee, maar ik bedoel dat je in de wintermaanden meer thuis zit en 's zomers ben je meer buiten, dus dat is toch altijd anders.

I: Die informatie die er is op de informatiemarkt is zou u ook persoonlijk willen bespreken?

R: Eventueel wel bij de gemeente ja. Ik weet dat er toen wel iemand was, maar ik had toen nog geen vraag. Maar ik had toen wel het idee dat er iemand was naar wie ik gewoon even toe kon. Dat was deze keer niet. Gewoon dat er altijd iemand is waar ik met mijn vragen terecht kan.

I: Zijn er daarnaast nog dingen die u graag zou willen? Bijvoorbeeld wat informatie via een brief? Of nog meer informatie in de krant? Of vindt u persoonlijk contact en zo een informatiemarkt goed?

R: Persoonlijk contact vind ik dan eigenlijk wel het belangrijkste. Dat je dat een keertje krijgt.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en tijd.

I: Heeft u het idee dat als u uw mening zou geven over zo een informatiemarkt

Verbatim 9

Respondent 9: vrouw, 1967

Datum: 20 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I= Interviewer

R= Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en verder is alles anoniem. Als u dat oké vindt, dan kunnen we het interview starten.

R: Ja, prima.

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Ik ben inwoner van de gemeente sinds mijn geboorte. Ik ben hier geboren en getogen, dus vijftig jaar ben ik hier inwoner.

I: En heeft u een goede relatie met de gemeente?

R: Jawel.

I: Heeft u al eens eerder samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Nee. Nu ik mantelzorger ben krijg ik ieder jaar een cadeautje, maar verder niet. Alleen voor mijn paspoort en dat soort dingen.

I: Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?

R: Nee, al heb je elkaar wel nodig.

I: En op welke punten heeft de gemeente u als mantelzorger nodig?

R: Zodat de gemeente minder hoeft te investeren in degene voor wie ik mantelzorg ben. Er worden een aantal taken uit handen genomen door de mantelzorgers.

I: Heeft u het idee dat de gemeente dat waardeert?

R: Ja, beslist. Het is net dag van de mantelzorger geweest en daar kijken we ook ieder jaar naar uit. Dat is ook wel gewoon nodig.

I: Op welke punten heeft u als mantelzorger de gemeente nodig?

R: Een stukje waardering en een stukje informatie.

I: Heeft u het idee dat u die informatie kunt krijgen?

R: Ja, jawel.

I: Is het lastig om aan die informatie te komen?

R: Je moet wel weten waar je moet zoeken. Dat maakt het wel wat lastiger.

I: Weet u waar u moet zoeken?

R: Niet altijd. De website is niet altijd even duidelijk.

I: Hoe komt u er dan uiteindelijk uit?

R: Ik ben samen met mijn zus mantelzorger, dus wij doen heel veel samen. Zo kom je er wel uit. Maar ook rondvragen en desnoods bellen. Als we het echt niet weten dan bellen we.

I: Komt u daar makkelijk doorheen als u belt?

R: O jawel, dat gaat altijd wel goed.

I: U zei dat u nog niet heeft samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg. Zou u graag samen willen werken met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Misschien wel iets meer. Dat sowieso de informatie makkelijker te vinden is.

I: Op wat voor manier zou u dat willen doen?

R: Dat niet alleen degene voor wie jij zorgt de informatie krijgt, maar ook de mantelzorgers.

I: Heeft u het idee dat de informatie voornamelijk gericht is op degene voor wie je zorgt?

R: Ja.

I: Wordt de mantelzorger daarin vergeten?

R: Niet echt vergeten, want ik snap wel dat degene voor wie je zorgt het belangrijkste is omdat die natuurlijk de zorg nodig heeft. Maar als die dat niet begrijpt of niet kan plaatsen, dan is het gewoon handiger dat mantelzorgers het ook weten. Als degene voor wie wij zorgen een brief van de gemeente krijgt, dan legt ze die ongeopend aan de kant en als wij dan komen dan zegt ze pas dat ze een brief gekregen heeft en dat ze niet weet wat ze ermee moet. Dan moeten wij dat nog is een keer gaan uitzoeken. Als wij een soort zelfde brief krijgen of desnoods per mail, dat ze je inlichten over wat ze naar de persoon hebben gestuurd waar jij mantelzorger voor bent, dan zijn wij alvast van tevoren op de hoogte.

I: Want u bent wel geregistreerd met degene aan wie u zorg verleent?

R: Ja.

I: Dus dat is allemaal bekend bij de gemeente?

R: Ja.

I: Ze zouden dat dus persoonlijk aan elkaar kunnen binden?

R: Ja, precies.

I: Weet u iets van de informatiemarkt?

R: Ik heb er wel iets van gehoord. Ik lees natuurlijk kranten, maar het is niet dat ik zoiets had dat ik er echt eens naartoe zou moeten.

I: Hoe komt dat?

R: Tijdgebrek is het grootste probleem. Ik heb naast mantelzorg ook nog een gewoon leven. Dat is wel een dingetje en ik weet ook niet of ik daar echt altijd behoefte aan heb. Maar ik weet ook niet helemaal precies wat ik daarvan kan verwachten. Zo een seniorenmarkt, dat snap ik, dat is voor senioren. Maar de informatiemarkt was onduidelijk. Ik zie dat in de krant en dan vraag ik me af of het voor mij belangrijk is en hierbij dacht ik van niet.

I: Was het duidelijk dat het ook voor mantelzorgers was?

R: Nee, eigenlijk niet.

I: **Dus u bent er ook niet heen geweest?**

R: Nee. Ik weet ook niet wanneer het is, of het inderdaad één keer per jaar of welke periode het is. Als het deze periode is, ook rond de dag van de mantelzorg, dan is het al heel erg druk. Deze periode is sowieso heel erg druk met december en alles. Dus dan is misschien ook een ander moment handiger.

[Uitleg informatiemarkt]

I: **Heeft u het idee dat zo een informatiemarkt belangrijk is?**

R: Ik denk het wel. Het klinkt gewoon wel heel aantrekkelijk. Daar had ik wel iets meer van willen weten inderdaad.

I: **Dus u zou er belangstelling voor hebben om er naartoe te gaan?**

R: Ja, jazekeer wel.

I: En de reden dat u dat in eerste instantie niet had was omdat wat u gelezen had te onduidelijk was?

R: Ja.

I: U heeft het in de krant gelezen dat het was?

R: Ja.

I: **Wat vind u ervan dat zoiets in de krant staat?**

R: Op zich heel goed, want dat haalt wel de mensen natuurlijk. Het is wel het krantje dat volgens mij de hele gemeente leest en dat iedereen hoort te krijgen ook. Maar ik denk dan dat het handiger is om misschien naar de mantelzorgers ook een persoonlijke uitnodiging te sturen.

I: In welke krant heeft u het gelezen?

R: Ik denk de Dorp xse Courant, dat heet nu HC Nieuws of zo, denk ik. Ik houd het niet allemaal bij. In ieder geval het plaatselijke weekblad. Dat blader ik altijd door.

I: U had het al over een persoonlijke uitnodiging. Hoe zou u die willen ontvangen?

R: Via de mail kan eigenlijk wel. Dat lees ik ook wel.

I: Zijn er nog andere middelen waarvan u vindt dat de gemeente die zou moeten gebruiken?

R: Nou, dat weet ik niet. Als er weer zo een officiële brief van de gemeente komt, dan heb ik altijd zoiets van wat krijgen we nu. Je hebt dan toch een beetje zoiets van ah oh de gemeente. Maar een mail is ook gewoon prima.

I: Zou u verder nog meer informatie daarover willen, dat echt duidelijk is wat er op die markt komt en wat jij als mantelzorger daarvandaan kan halen?

R: Nee, want ik denk dat als er verschillende bedrijven komen dat je dan gewoon zelf wel kan zeggen wat belangrijk genoeg is om te gaan. Misschien een paar namen wel van bedrijven, maar niet alles.

I: Zijn er nog dingen als social media waarvan u vindt dat de gemeente dat zou moeten inzetten?

R: Nee, dat hoeft van mij niet. Voor mij niet hoor. Ik lees dingen wel op social media, maar dat komt bij mij minder binnen dan een mail.

I: Komt dat omdat de mail persoonlijker is?

R: Ja.

I: U zei net al dat u niet altijd tijd heeft om naar zoiets toe te gaan. Nu is de informatiemarkt op zaterdag van 12:00u tot 16:00u. **Zou u daar tijd voor hebben?**

R: Het ligt er gewoon heel erg aan. Ik heb verder nog een gezin en een kind dat sport, dus het moet wel allemaal in elkaar passen.

I: Heeft u het ervoor over om bijvoorbeeld iets af te zeggen voor zo een informatiemarkt?

R: Dat ligt eraan wat. Naar een verjaardag kun je iets later gaan, maar sporten gaat toch echt wel voor. De rest van de week werk ik, dus dan gaat alles in het weekend.

I: **Wanneer zou u niet naar zo een informatiemarkt gaan?** U gaf al aan dat wanneer zo een advertentie niet aanspreekt dat u niet gaat.

R: Nee en dus inderdaad als het tijdstip me niet uitkomt.

I: En bijvoorbeeld reisafstand?

R: Meestal is het hier, dus dat is niet lastig. Ik zou dan niet naar Dorp z gaan of naar Dorp y, maar wel gewoon hier. Dat vind ik wel het prettigst, om in de buurt te blijven.

I: Als er stands zouden zijn die u niet aanspreken, dus als er bedrijven worden genoemd die u helemaal niet aanspreken, zou u er dan naartoe gaan?

R: Jawel hoor. Als er staat 'onder andere' dan ga ik eens kijken wat er verder ook nog staat. Er is altijd wel iets. Vind ik dan hoor. Er is altijd wel iets om te leren. Dat maakt mij wel nieuwsgierig genoeg.

I: **Wanneer zou u dan wel naar zo een informatiemarkt gaan?** Vindt u het belangrijk dat er faciliteiten zijn als koffie en thee, dat het toegankelijk is?

R: Nee, ik neem aan dat het gratis is. Dat vind ik altijd wel een dingetje, dat vind ik belangrijk. En verder denk ik dat ik dan gewoon rustig alle bedrijven wil bekijken. Zeker dingen als thuiszorg en dat soort bedrijven waar ik ook mee te maken heb.

I: Dat u de tijd heeft om rustig een rondje te lopen en alle informatie binnen te halen?

R: Ja.

I: U zou dus wel wat meer communicatie vooraf aan zo een informatiemarkt willen?

R: Ja.

I: Zou u ook inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt? Vooraf of achteraf? Dat u uw mening kunt geven?

R: Meestal heb je wel iets van een enquête daarna, dat je even op kan schrijven wat je wel of niet goed vond. Wat verbetert kan worden.

I: Bent u daarin geïnteresseerd?

R: Ja, daar doe ik wel aan mee. Meestal krijg je dat ook wel aan het einde.

I: En vooraf? Iets van een groepsgesprek met andere mantelzorgers bijvoorbeeld?

R: O nee nee.

I: Omdat u er geen behoefte aan heeft?

R: Ik heb er geen behoefte aan. Eens in het jaar is er ook de dag van de mantelzorger en dan hebben ze allerlei uitjes, dat vinden we prima. Ik spreek echt over we, omdat ik alles met mijn zus samen doe. Dat is voor ons gewoon echt een uitje dat we ieder jaar heel erg waarderen. Maar daar spreek je ook wel mantelzorgers, maar ik hoef geen echte inspraak.

I: Heeft u het idee dat als u uw mening achteraf zou geven over zo een informatiemarkt, dat daar wat mee gedaan zou worden?

R: Dat denk ik wel.

I: Daar heeft u wel vertrouwen in?

R: Ja, dat heb ik zeker.

I: Is dat door eerdere ervaringen?

R: Nou, ik zit bij het digipanel van de gemeente, dus dat vul ik ook wel in. Daar krijg ik soms ook een terugkoppeling van als ik daar om vraag. Meestal vul ik die gewoon in. Ik heb wel het idee dat daar zeker wat mee gebeurt. Want ik neem aan dat ook de omzwaai van de seniorenmarkt naar de markt, dat dat ook daar een resultaat van is.

I: Op zo een informatiemarkt staan allemaal stands en mensen staan daar met flyers en informatie. Is dat genoeg voor u? Of zou u meer willen zien op zo een informatiemarkt?

R: Ik neem aan dat je dan ook nog aan de mensen achter zo een kraam je vragen kan stellen, dus dat zou voor mij wel voldoende zijn.

I: Dat kan zeker ja. Zo een informatiemarkt organiseert de gemeente zodat mantelzorgers kunnen participeren. Dat zij meer betrokken worden bij het mantelzorgbeleid. **Zou u nog op een andere manier willen participeren?**

R: Nee.

I: Zo een informatiemarkt is genoeg voor u?

R: Ja. Als ik maar gewoon weet waar ik met mijn vragen naartoe moet. Dat is gewoon het belangrijkste.

I: En een website met alle informatie die op de informatiemarkt te vinden is?

R: Apart nog? Als een onderdeel van de website van de gemeente?

I: Los van de informatiemarkt ja. Zou u dat aantrekkelijk vinden?

R: Ik kijk eigenlijk niet zoveel op de website.

I: Waarom is dat?

R: Omdat de interesse er gewoon niet is. Ik ga echt zoeken als ik met een vraag zit.

I: Dus zo een informatiemarkt is eigenlijk goed genoeg daarvoor?

R: Ja en als ik dan nog vragen heb dan is het handig om te weten waar je naartoe moet.

I: Liever geen informatie via een aparte website dus?

R: Nou ja, als ik weet dat het er is en ik hoor op zo een informatiemarkt dat het ook op de website staat, dan ga je wel verder kijken.

I: Dat zou voor achteraf dus wel handig zijn als een soort overzicht met alle informatie?

R: Ja.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Nee, ik denk dat ik het wel gewoon gezegd heb. In ieder geval dat de informatie niet alleen naar degene die je verzorgt toe moet, maar ook naar de mantelzorgers zelf. Die communicatie tussen de gemeente en degene die wij verzorgen en ons, dat loopt gewoon heel stroef.

I: En dat zou beter kunnen als ze u persoonlijk zouden benaderen?

R: Ja, als je inderdaad ook het stukje tussen mantelzorger en gemeente op dezelfde manier gaat als gemeente en degene voor wie je zorgt is dat goed. Als dat gewoon twee kanten op gaat, dat zou voor ons gewoon veel prettiger zijn.

I: Hoe ziet u dat voor zich? Hoe ze dat op de beste manier kunnen doen?

R: Ik denk gewoon van tevoren aangeven aan de mantelzorgers welke brief eraan komt voor degene voor wie je zorgt. Niet dat wij voor verrassingen komen te staan als we aankomen bij degene voor wie we zorgen.

I: De brief die zo iemand krijgt, zit daar informatie bij waar u zelf ook wat mee kan?

R: Nou meestal is het dan zo dat we een appje of een mailtje krijgen dat er iemand van de gemeente komt en wij daarbij móéten zijn. Dan weten wij niet wat er gebeurt en waarom dat gebeurt. Wij zitten dan met allerlei vragen omdat het uit het niets komt. We weten niet wanneer en hoe laat en dat moeten we dan last minute regelen met ons werk.

I: Dus die communicatie zou beter moeten?

R: Ja, dat zou echt zo fijn zijn. Dat ze bij ons aangeven wat eruit gaat naar de persoon voor wie je zorgt en wat daarin staat en wat wij kunnen verwachten. En ook of wij nog vragen hebben, want wij moeten dan weer die brief lezen, daar een telefoonnummer uithalen en dan gaan wij wel bellen. Maar daar zit dan weer teveel tijd tussen. Dat moet dan maar weer net kunnen.

I: En de informatie voor u zelf? De mogelijkheden die er voor u als mantelzorger zijn. Is dat duidelijk genoeg vanuit de gemeente?

R: Ik denk dat in ieder geval zo een markt daaraan bij zou dragen en ook inderdaad een link naar de website. Dat je er vaker terecht kunt. En dan het liefst dus via zo een website waar je altijd terecht kan en waar je vaker even terug kan kijken hoe het zit.

I: En één keer per jaar zo een informatiemarkt? Vindt u dat genoeg?

R: Jawel, dat is prima.

I: Verder nog iets dat u kwijt wil?

R: Nou ja, we zijn ieder jaar wel verrast met de dingen die gebeuren op de dag van de mantelzorger. Dat is voor ons echt zo een rustpunt en een stukje waardering. Eerst was het een bos bloemen en heel vroeger was het een geldbedrag, maar dat kreeg dan degene voor wie je zorgde. Diegene ziet ons niet als mantelzorgers, zij vind gewoon dat wij dat moeten doen. Die relatie is gewoon verstoord. Wij kregen dan niets van dat geldbedrag. Nu het gewoon echt persoonlijker is geworden, naar de mantelzorger, is het echt veel prettiger. Ik ben er gewoon heel blij mee.

I: Dan wil ik u hartelijk bedanken voor uw tijd en deelname.

Verbatim 10

Respondent 10: vrouw, 1955

Datum: 22 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en verder is alles anoniem. Als u dat oké vindt dan kunnen we het interview starten.

R: Ja hoor.

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Ik ben inwoner van de gemeente en de normale dingen heb ik natuurlijk altijd hier. De benodigde dingen, zoals paspoort en rijbewijs. Maar het echte contact met de gemeente heb ik gekregen sinds dat mijn man invalide is geworden. Toen heb ik in eerste instantie contact

gehad met de WMO, een hele prettige meneer, Nico de Jong. Die is naar ons toegekomen en daar heb ik een heel gesprek mee gehad. Die heeft mij de eerste hulpmiddelen gegeven via de WMO. Dat was een zeer prettig contact. Daarna heb ik contact gehad met zijn vrouwelijke collega, Marjan. Die is ook bij ons thuis geweest en die heeft de hele boel bekeken. Ik heb daar ook een heel gesprek mee gehad. We willen namelijk graag een Wibowoning. Moeten eigenlijk. We hebben nu een groot huis met drie verdiepingen. Mijn man kan met horten en stoten nu nog wel de trap op, maar ik moet hem omhoog duwen. Dat gaat een keer fout. Ik heb twee brandbrieven van de huisarts en een van zijn specialist, dat er wat moet gebeuren. Dat is een Wibowoning. Dat zouden we uiteraard zelf ook heel graag willen. Onze voorkeur gaat uit naar een Wibowoning van De Meerstede, daar wonen we nu recht tegenover. Mijn man is daar een heel klein beetje thuis en heeft daar een paar kennissen opgebouwd inmiddels. We hebben die huisjes ook al een keer mogen bekijken, die zijn hartstikke leuk en die zouden perfect voor ons zijn. Dat zou ik graag willen en daar heb ik het met die mevrouw over gehad. Zij heeft mij een brief gestuurd de dag erna dat ik alle toestemming kreeg voor een aanwijzing van een Wibowoning. Ik was daar erg blij mee. Ik heb me aan alle regels gehouden, zoals inschrijven bij Ymere en bij WoningNet. Nu was de procedure dat ik op de site van WoningNet moet blijven kijken en als daar wat bij zit moet ik reageren. Dan wordt gekeken of ik in aanmerking kom voor zo een Wibowoning. Maar ze staan er nooit op. Ik ben ook bij Ymere geweest en heb de brieven daar laten lezen, maar daar hebben zij niets mee te maken zeggen ze. Eigenlijk loop ik ook bij de gemeente met mijn hoofd tegen de muur iedere keer, terwijl je alles netjes doet zoals het hoort. Toen kreeg ik het advies van WoningNet om hier naar Het Vierde Huis te gaan. Die gaat over de urgenties van het toewijzen van een woning. Daar ben ik een keer naartoe gegaan op afspraak en toen had ik een gesprek met een mevrouw. Ik gaf aan dat ik in aanmerking wilde komen voor een Wibowoning, maar zij wist niet eens wat een Wibowoning was. Dus ik heb toen de situatie uitgelegd en toen zei ze dat ze me geen enkele kans gaf. Ik moest me in laten schrijven, dat koste €50,-. Nou is dat geen enkel probleem als ik er verder mee kom, maar ze gaf me geen enkele kans. Dus dan hoef ik me ook niet in te schrijven. Ze was ook niet zo vriendelijk. Toen ben ik weer weg gegaan.

I: Vanaf wanneer heeft u contact gehad met Nico over zo een Wibowoning?

R: Met Nico ging het over de voorzieningen in huis. Die voorziening waren allemaal snel geregeld. Daarna heb ik geen contact meer met Nico gehad, maar is het overgegaan op Marjan.

I: Vanaf welk jaar heeft u contact gehad met Nico?

R: 2015 was dat. Toen mijn man uit revalidatie kwam. Vanuit zijn revalidatie is dat geregeld dat Nico bij ons thuis kwam.

I: En vanaf welk moment bent u naar een Wibbo-woning op zoek gegaan?

R: Vanaf dat mijn man hard achteruit ging. Ik ben dit jaar sinds 1 april ingeschreven bij WoningNet. Dus vanaf 1 april dit jaar ongeveer.

I: Het contact met de gemeente loopt dus eigenlijk ook stuk vanaf dit jaar?

R: Ja en toen ben ik naar Het Vierde Huis gegaan en daar ben ik niet verder gekomen. Toen ben ik naar de informatiemarkt gegaan. Ik las in de krant dat Ymere daar stond, dus dat leek me een goede kans om echt iemand van Ymere te spreken. Hier bij Ymere, waar ik tegenover woon, kom je niet verder dan de receptie. Hier was die informatiemarkt en het leek mij geen kwaad te kunnen een keer met die meneer of mevrouw te gaan praten. Toen werd ik ook heel raar benaderd. Zij zei dat ik niet bij hun moest zijn, maar bij WoningNet. Maar WoningNet verwees mij door naar Ymere. Maar Ymere kon niets voor mij doen. Ik moest op WoningNet kijken en daarop reageren, maar die Wibbo-woningen staan er nooit op. Niet voor hier in de buurt. Ik woon tegenover De Meerstede en er is een groot verloop. Laatst stonden er drie tegelijk leeg, maar die staan dan niet op WoningNet.

I: Ziet u uw relatie met de gemeente dan als een samenwerking?

R: De ervaringen die ik tot nu toe heb zijn natuurlijk niet lekker.

I: Voelt dat als eenrichtingsverkeer? Dat u vraagt en zij antwoorden? Of bieden zij ook aan?

R: Ja, behalve Nico de Jong en Marjan. Met hun voelde een samenwerking, maar daarna heb ik de gemeente nooit meer gehoord of gezien. Marjan Oosterbaan heet ze.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Ik denk dat ik ze een heleboel werk uit handen neem. Het is me wel aangeboden, maar zolang ik het zelf kan doe ik het zelf. Ik heb er niets aan dat er om tien uur een mevrouw komt die mijn man komt douchen. Daar ben ik niet mee geholpen. Als het ooit zou moeten, dan doen we het natuurlijk wel, maar nu lukt alles me nog.

I: Op welke punten heeft u de gemeente dan wel nodig als het om mantelzorg gaat?

R: Ik loop altijd heel hard te roepen van niet. Het enige waarvoor ik ze nu nodig heb, denk ik, is die woning. Of als bemiddelaar of dat ze zich ermee gaan bemoeien. Anders denk ik dat het

een keer fout gaat en dan heeft mijn man echt hulp nodig. Nu haal ik de gemeente een heleboel werk weg.

I: **Hoe zou u met de gemeente willen samenwerken?** Zoals eerder, door middel van persoonlijk contact?

R: Als het helpt. Kan me niet schelen.

I: **Wist u voordat u erheen bent gegaan al van de informatiemarkt?**

R: Ik heb het in de krant gelezen dit jaar.

I: In welke krant heeft u het zien staan?

R: In de Dorp xse krant.

I: Dit jaar bent ernaar toe geweest vanwege die woning?

R: Ja, nou eigenlijk om te vragen wat ik moet doen met die urgentieverklaringen. Waar moet ik ermee naartoe.

I: Is dat de enige reden geweest?

R: Ja, eigenlijk wel.

I: Is dat stukje in de krant het enige wat u gezien heeft van de informatiemarkt? Heeft u bijvoorbeeld van een partner van de gemeente iets ontvangen?

R: Ik heb het echt in de krant gelezen. Ik krijg van een partner van de gemeente geen uitnodiging daarvoor. Van hun krijg ik mails met informatie om je op de hoogte te brengen van de financiële aspecten.

I: Sinds wanneer staat u ingeschreven bij een partner van de gemeente?

R: Dat is twee jaar geleden denk ik, misschien drie jaar. Ja, al drie jaar geleden.

I: Was dit de eerste keer dat u naar de informatiemarkt bent geweest?

R: Ja.

I: U wist daarvoor helemaal niet dat er iets van een informatiemarkt was?

R: Nee.

I: Wat trok u aan in het stukje dat u gelezen heeft?

R: Ik denk misschien kan ik mijn ei kwijt. Het was een noodsprong. Ik dacht dat ze op die markt misschien wat vriendelijker zouden zijn en misschien wat voor me konden doen. Dat er stond dat Ymere er zou zijn en WoningNet haalde me over.

I: Heeft u het idee dat u vooraf betrokken bent geweest bij de informatiemarkt?

R: Nee, er is me niets gevraagd.

I: Heeft u inspraak gehad op de informatiemarkt?

R: Nee.

I: U heeft geen uitnodiging ontvangen?

R: Nee. Nou misschien via een partner van de gemeente, maar ik kan het me niet herinneren. Maar dat zou wel kunnen hoor, want ik vind ze daar wel heel correct in. Zodra er iets georganiseerd wordt voor mantelzorgers krijg ik daar wel bericht over.

[Uitleg informatiemarkt]

I: Heeft u het idee dat zo een informatiemarkt belangrijk is?

R: Ik ga niet meer. Ik krijg alleen maar een klap in mijn gezicht.

I: Voordat u geweest was, had u toen wel het idee dat het voor mantelzorgers in het algemeen belangrijk is dat er zo een informatiemarkt is?

R: Ja hoor. Ik vind alles wat mantelzorgers op kunnen pikken belangrijk. Ik had me er zo op verheugd op die markt, maar dat was geen succes.

I: En uw belangstelling voor de markt?

R: Dat had ik wel, maar dat is nu in één klap weg. Ik heb er niets aan gehad, maar dat wil niet zeggen dat het niet belangrijk is. Mijn belangstelling is weg. Ik ga niet meer, wat er ook staat.

I: Vond u het een goede manier van communiceren dat stukje dat u in de krant gelezen heeft?

R: Ja hoor. Anders had ik het niet geweten.

I: Zijn er nog andere middelen waarvan u vindt dat de gemeente gebruik moet maken?
Bijvoorbeeld een mail, een brief of social media?

R: Als je de krant niet leest.. Iedereen heeft tegenwoordig social media. Maar een mail zie ik altijd. Ik denk dat het een én én iets moet worden.

I: Welke combinatie zou u dan het liefste zien?

R: Krant en e-mail.

I: En dan een mail vanuit een partner van de gemeente of vanuit de gemeente?

R: Dat maakt niet uit. Het hoeft ook niet een heel stuk te zijn, een heel artikel, maar gewoon even een melding dat de informatiemarkt er weer is.

I: Wilt u in zo een mail ook een korte uitleg over wat er op zo een markt te vinden is?

R: Degene die meedoen, de partners.

I: Zou u dat persoonlijk willen, dat dat gepersonaliseerd wordt?

R: Nee. Als mantelzorgers voelen wij ons één groep.

I: Dus als er een e-mail gestuurd zou worden en er staat een stukje in de krant, dan is dat genoeg om u op de hoogte te brengen?

R: Voor mij wel. Dan zie ik het in ieder geval. Ik weet natuurlijk niet hoe dat bij anderen is. Maar ook de ouderen, die hebben inmiddels e-mail. Die hebben geen WhatsApp en dat soort dingen, maar wel e-mail. Echte inwoners lezen ook de krant, al krijgen we steeds minder kranten. Maar als het in een krantje staat dat in ieder geval komt, dan komt het wel goed.

I: Heeft u nog andere stands bezocht op de informatiemarkt?

R: Nee, ik liep rechtstreeksop Ymere af. Ik verwachtte ook dat het heel druk zou zijn, maar er stonden twee of drie medewerkers te wachten.

I: Vond u dat vervelend dat er dan medewerkers niets te doen hebben?

R: Nee hoor. Ik dacht dan ben ik snel aan de beurt.

I: U zegt dat u zelf niet meer naar zo een informatiemarkt toe zou gaan, maar denkt u wel dat het moet blijven bestaan?

R: Ja, want ik denk ook wel dat er een heleboel mensen geholpen zijn.

I: Heeft u er op dat moment tijd voor vrij gemaakt?

R: Ja, want ik moet mijn man alleen laten. Wat moeilijk is. Maar dat had ik er toen zeker wel voor over. Maar nu zou ik dat niet meer doen. Het ligt aan mijn vraag, maar als ik dezelfde vragen zou moeten stellen dan heeft het geen zin.

I: En ander soort vragen?

R: Het ligt eraan naar welke partner ik moet.

I: **Wat zou u er op dit moment nog voor over hebben om naar zo een informatiemarkt te gaan?** Bijvoorbeeld reisafstand? Minder dan voorheen?

R: Ja, maar als het hier gehouden wordt heb ik er geen enkel probleem mee, want ik woon hier vlakbij. Ik zou er niet voor naar Amsterdam gaan of naar Haarlem. Het moet wel dichtbij zijn.

I: **Om welke reden zou u echt niet naar de informatiemarkt gaan?**

R: Ik kan er geen een bedenken. Alleen dus als ik dezelfde vraag als dit jaar heb. Nou ja, als het heel vroeg zou zijn. Ik kan niet eerder weg dan dat mijn man op de bank zit.

I: Is de dag van de week nog belangrijk?

R: Nee, maakt mij allemaal niet uit. Het kan ook op zondag. Er zijn natuurlijk wel afspraken die we hebben, zoals fysiotherapie, maar in principe maakt de dag niet uit.

I: Zou u eerder gaan wanneer er faciliteiten als koffie en thee zijn?

R: Nee hoor.

I: **Zou u inspraak willen hebben op zo een informatiemarkt?** Dat u vooraf of achteraf uw mening kan geven.

R: Nee hoor. Ik vertrouw de mensen die het organiseren. Dat zijn allemaal volwassen mensen en die weten wel wat ze doen. En ik neem aan dat er we over nagedacht is. Nee hoor, ieder zijn werk.

I: U wilt ook niet laten weten wat u zou willen zien op de informatiemarkt?

R: Nee, ik heb genoeg om over na te denken.

I: **Heeft u het idee dat als u wel uw mening zou geven, dat de gemeente daar iets mee doet?**

R: Dat vertrouwen heb ik niet.

I: U heeft wel het vertrouwen dat de mensen die aan zo een informatiemarkt werken weten wat ze doen, maar niet dat de gemeente iets met uw mening zou doen?

R: Nou, dat heb ik meegemaakt natuurlijk. Dus dat is vanwege eerdere ervaring. En dat gaat niet zozeer om de informatiemarkt, maar meer om het geheel. Dat van Het Vierde Huis heeft gewoon mijn hele beeld krom eigenlijk, want dat is van de gemeente.

I: Kan zo een informatiemarkt daar nog iets aan veranderen?

R: Nee.

I: **Zijn er nog andere manieren waarop u wel zou willen deelnemen aan het mantelzorgbeleid?** Bijvoorbeeld een groepsgesprek eens in de zoveel tijd, waar je kan aangeven waar je mee zit en kan kijken hoe je elkaar kunt helpen?

R: Nee, ik hou van één-op-ééngesprekken.

I: Zou u dat er wel bij willen? Dat er in de zoveel tijd een één-op-ééngesprek is? Of als u het aanvraagt bijvoorbeeld?

R: Ligt eraan in wat voor functie diegene is. Aan dit doe ik graag mee, want dat vind ik leuk. Maar dat doe ik voor jou. Op afspraak zou ik nog wel weer een keer een gesprek hebben. Maar bijvoorbeeld met iemand als Marjan. Ik vind het fijn als er iemand is voor mij die mij kan helpen met mijn huidige problemen en die me verder kan helpen. En niet zoals bij Het Vierde Huis.

I: Dus als u op die manier kunt samenwerken zou u dat wel willen, zoals toen met Marjan?

R: Ja. Je moet het gevoel krijgen dat iemand naar je luistert en de tijd voor je neemt.

I: Heeft u naast zo een één-op-ééngesprek nog wel behoefte aan zo een informatiemarkt?

R: Nee. Ik denk dat ik genoeg heb aan dat gesprek. En als ik een huisje heb dan heb ik de gemeente helemaal niet meer nodig. Dan ben ik helemaal tevreden.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Ik heb gewoon iemand nodig van de gemeente, die me helpt om zo een Wibbo-woning te krijgen. En dan bij Meerstede, waar mijn man mensen kent. Er is daar ook veel te doen.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw tijd en deelname.

Verbatim 11

Respondent 11: vrouw, 1962

Datum: 23 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Ik neem dit interview op en verder is alles anoniem, dus als u dat oké vindt kunnen we beginnen.

R: Prima.

I: **Kunt u uw relatie met de gemeente voor mij beschrijven?**

R: Mijn relatie is de mantelzorger natuurlijk. Ik geef veel zorg aan mijn oom en daar heb ik ook altijd heel veel vragen over. Daar kan ik ook bij de gemeente voor terecht en dat vind ik wel heel fijn. Ik ben ook geweest naar de informatiemarkt om daar wat informatie te halen en dat vond ik ook heel fijn. Voor mijn moeder ben ik ook mantelzorger. Zij heeft ook haar beperkingen, dus daarvoor kon ik ook altijd goed bij de gemeente terecht. Als iets even niet goed liep, dan kon ik daarna er altijd wel weer verder mee door. Dan werd ik altijd netjes terug gebeld en dan werd het opgelost. Dat heb je ook nodig.

I: Dus eigenlijk is het contact met de gemeente altijd wel goed geweest?

R: Voor mij is het altijd heel goed geweest. Zeker.

I: Vanaf wanneer bent u mantelzorger?

R: Ik ben het voor mijn oom al bijna vijftien jaar. Mijn vader is overleden, hij zorgde voor zijn jongere broer en verder heeft hij niemand, dus ik heb het automatisch overgenomen.

I: Is het contact met de gemeente al die tijd goed geweest?

R: Ja, het is altijd goed geweest. Ik ben altijd goed doorgestuurd naar de goede instanties om daar weer geholpen te worden. Toen was er natuurlijk nog niet echt het mantelzorgpunt. Het moest toen altijd via via, maar dat hebben ze toen wel goed geleid daar naartoe. Dat vond ik heel prettig, omdat je toch niet van alles af weet over de hulp die je kunt vragen. Daar was ik ook te jong voor toen.

I: Sinds wanneer staat u ingeschreven bij een partner van de gemeente?

R: Ik denk ook al een jaar of zes, zeven. Mijn dochter heeft me toen opgegeven, omdat ik voor mijn oom aan het zorgen was. Zij heeft mij toen opgegeven als mantelzorger bij de gemeente.

I: Hoe komt het dat zij dat heeft gedaan en niet uzelf?

R: Ik wist er wel vanaf, maar je doet dat automatisch. En mijn dochter vond dat dat wel bekend mocht zijn bij de gemeente dat je echt mantelzorger bent voor iemand. Ook omdat er heel veel tijd in ging zitten. Ik ben minder moeten gaan werken om voor mijn oom klaar te staan, omdat hij zoveel zorg nodig had. Zij vond het heel belangrijk dat dat complimentje er dan zou zijn voor mij. Ik kreeg altijd een bloemetje en dat vond ik ook altijd heel fijn om te krijgen. Toch een bedankje van de gemeente dat jij dat doet. Dat doet goed.

I: Ziet u uw relatie me de gemeente als een samenwerking?

R: Ik zie het wel als samenwerking. Als er iets is, dan ga ik wel altijd even vragen hoe ik het op kan lossen. Zij sturen mij dan naar de goede afdeling om dat in werking te zetten.

I: Komt het ook vanuit de gemeente zelf, zonder dat u er echt naar moet vraagt?

R: Nee, dat niet echt. Ik moet er wel zelf achteraan.

I: Zijn er punten dat de gemeente u nodig heeft als mantelzorger?

R: Ik denk wel dat de gemeente ons nodig heeft. Als ik er niet zou zijn zou het opgelost moeten worden door de gemeente. Mijn oom zit nu in een verzorgingstehuis, maar daar wordt toch heel vaak gezegd dat je de gemeente moet inschakelen. Nu doe ik het zelf, maar als ik er niet ben dan schakelen zij de gemeente in en dan moet de gemeente weer actie ondernemen. Ik denk wel dat ze ons nodig hebben.

I: En op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

R: Nou, toch wel voor de kleine dingetjes, zoals een alarm, waar moet ik wezen? Dan kom ik toch hier terecht en dan vraag ik dat. En voor de zorgverzekering en dat soort dingetjes.

I: U komt hier het hele jaar door terecht met uw vragen?

R: Ik kom hier regelmatig om wat te vragen.

I: Heeft u al eens eerder samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Ja, over de vragen die ik heb, waar ik terecht kan en hoe ik het moet doen. Dat is heel belangrijk.

I: Heeft u de gemeente al een keer iets kunnen bieden wat betreft een advies of iets dergelijks?

R: Nee.

I: Vind u deze manier van samenwerken fijn of wilt u bijvoorbeeld meer vanuit de gemeente zien?

R: Ik vind dit wel fijn om zelf te komen als er iets is en waar ik hulp bij nodig heb. Dat ik dan bij de gemeente terecht kan.

I: Dat u zelf ook kunt bepalen wanneer?

R: Ja, als ik het zelf kan oplossen, los ik het liever zelf op.

I: U weet dus van de informatiemarkt?

R: Ja, dat weet ik. Ik heb zelf in een verzorgingstehuis gewerkt en die hebben ook altijd heel veel vrijwilligers nodig dus die stonden ook vaak op die markten. Dus ik weet daar wel van.

I: Bent u er geweest?

R: Nee, ik heb alleen van horen zeggen.

I: Wat is de reden dat u er niet geweest bent?

R: Omdat ik toen ook aan het werk was. Dus geen tijd. Ik wil er wel een keer naartoe om is een keer te kijken. Ik heb wel in mijn hoofd om ooit vrijwilligerswerk te gaan doen als ik het straks wat rustiger heb. Dus dan zou ik daar wel veel informatie vandaan kunnen halen.

[Uitleg informatiemarkt]

R: Ik krijg van een partner van de gemeente ook heel veel e-mails met informatie, dus dat vind ik ook heel fijn. Als er cursussen zijn of informatieavonden, dan krijg ik daar altijd mail over en dan kan ik me inschrijven om daar naartoe te gaan.

I: Bent u tevreden met het middel mail?

R: Ja, zeker.

I: Krijgt u teveel mails?

R: Nee. Als ik er interesse in heb dan meld ik me aan en als ik geen interesse heb dan lees ik het door en dan is het ook goed.

I: Maar het is in ieder geval aantrekkelijk genoeg om het door te lezen?

R: Ja, zeker. Dat wel.

I: Wat maakt het voor u aantrekkelijk zo een e-mail?

R: Toch om het een beetje bij te houden af en toe van wat er nu van mantelzorgers is en wat je nu weer kunt doen. Er zijn altijd wel vragen die je hebt en als die vragen erin voorkomen en je denkt dat je er iets aan kunt hebben dan ga ik naar zo een avond toe. Vind ik wel heel belangrijk.

I: Dus uw belangstelling voor informatie is wel groot?

R: Ja, die is wel groot. Ik wil heel veel weten. Ook omdat ik al zolang voor mijn oom zorg en ook omdat mijn moeder nu achteruit gaat. Ik merk dat zij ook steeds meer zorg nodig heeft, dus dan kan ik daar ook straks voor zijn. Het is heel druk als mantelzorger.

I: **Vind u het belangrijk dat er zo een informatiemarkt is?**

R: Ja, dat vind ik heel belangrijk. Omdat er toch heel veel mensen ook niet van weten en informatie zoeken en dat je dat op zo een markt allemaal kan krijgen.

I: De informatiemarkt is er drie keer per jaar, in Dorp y, Dorp z en hier in Dorp x. Vind u dat genoeg?

R: Ja, ik denk wel dat dat genoeg is.

I: Waarom is dat?

R: Omdat er verder informatie via andere kanalen komt. Ook via internet. Via Google kun je natuurlijk heel veel vinden ook en dan kom je ook wel bij de goede instanties terecht denk ik als je goed doorleest. Ik haal er ook heel veel uit.

I: U zegt dat u belangstelling heeft voor zo een informatiemarkt, maar u moet er wel tijd voor hebben.

R: Ja, ik moet er echt tijd voor hebben.

I: Zou u er iets voor aan de kant zetten?

R: Als ik moet werken gaat dat gewoon niet, omdat je in de zorg werkt en dat vaak toch ook in

de weekenden is. Het is klein bezet, dus dan is het heel moeilijk om vrij te nemen. Maar als het weer is en ik ben vrij, dan zal ik zeker naar zo een markt gaan.

I: Hoe bent u achter de informatiemarkt gekomen?

R: Via mijn werk. Daar werd gezegd dat het nieuw was en dat het opgestart ging worden. Van mijn werk hebben ze er ook gestaan. Dan hoor je ook heel veel natuurlijk.

I: Heeft u nog via andere middelen erover gehoord?

R: Ook via de mail van een partner van de gemeente. Daar heb ik ook een mailtje van gekregen.

I: Was dat gewoon een uitnodiging om er naartoe te gaan?

R: Ja, klopt.

I: Was die mail uitgebreid genoeg? Stond er genoeg in?

R: Ja, dat vond ik heel duidelijk.

I: Zijn er nog andere middelen waarvan u vindt dat de gemeente moet communiceren over de informatiemarkt?

R: Voor mij in ieder geval niet. Voor mij is het allemaal heel duidelijk. Ik heb heel veel kunnen vinden. Ook via social media en alles.

I: Dus social media en de mail is eigenlijk voldoende?

R: Ja en hier af en toe binnen kunnen lopen om het een en ander te kunnen vragen zodat je wordt doorverwezen naar de goede persoon die jou kan helpen. Dat vind ik ook heel belangrijk en dat gaat ook heel goed. Dus je moet er even tijd in stoppen en dan kom je er wel denk ik. Bij mij wel. Ik ben natuurlijk misschien wat jonger. Ik weet niet hoe oud de gemiddelde mantelzorger is. Toen ik begon vonden ze me zo jong om mantelzorger te zijn, omdat het toen wat meer de ouderen waren die mantelzorger waren. Dat zie je ook op de bijeenkomsten één keer per jaar, daar zie je ook dat iedereen wat jonger wordt. Die verschuiving zie je nu heel goed.

I: Denkt u dat dat meehelpt in de informatievoorziening? Dat jongeren daar makkelijker achter komen.

R: Ja, dat denk ik wel. Dat het voor ouderen misschien toch lastiger is.

I: Vind u dat mantelzorg op zich genoeg onder de aandacht gebracht wordt binnen de gemeente?

R: Ja, vind ik wel. Ik vind dat voldoende denk ik.

I: En zo een informatiemarkt? Heeft u het idee dat dat ook genoeg onder de aandacht wordt gebracht?

R: Ja, ik denk wel dat daar bekendheid over is en dat mensen die serieus mantelzorger zijn daar echt wel naartoe gaan. Dat zij toch wel die informatie zoeken.

I: Wanneer zou u niet naar zo een informatiemarkt gaan? U had het al over tijd.

R: Het ligt eraan wat er te halen is aan informatie. Als ik één keer ben gegaan en ik denk dit is het en dat is goed, dan ga ik niet elk jaar. Ik ben natuurlijk al zolang mantelzorger dat ik wel een beetje weet waar ik terecht kan, wat ik moet doen en wat de mogelijkheden zijn als mantelzorger. En waar ik ook heel veel informatie vandaan haal is bij Meerwaarde. Daar heb ik ook iemand leren kennen die mij overal bij helpt. Dus als er problemen zijn, dan mag ik haar bellen en dan wordt ik ook heel goed geholpen.

I: Dus u heeft daar persoonlijk contact?

R: Persoonlijk contact met iemand die ik kan bellen en dan kijkt wat ze voor me kan doen om het op te lossen. Daar heb ik ook heel veel steun van. Het is fijn dat er iemand is bij wie je terecht kunt en die dan voor mij dingetjes uit gaat zoeken. Of alles goed gaat, of dat er wat anders moet en wat de mogelijkheden zijn.

I: Dus de informatie zelf opzoeken is prettig, maar ook die contactpersoon is wel heel fijn

R: Precies. Ja, dat is heel fijn, dat je iemand hebt die je leert kennen en die je gewoon even kunt bellen om te vragen of ze je even kan helpen om iets op te lossen.

I: Vind u dat fijn omdat ze uw verhaal weet?

R: Ja, ook omdat ze weet hoe de situatie is. Ze weet wie ze aan de lijn heeft als ik bel en dat vind ik belangrijk. De Meerwaarde vind ik heel fijn om daarbij aan te kloppen.

I: Wat vind u belangrijk dat er wel echt is op zo een informatiemarkt? Vind u het belangrijk dat er faciliteiten zijn als koffie en thee drinken, of is dat niet zo van belang?

R: Nou, dan kun je wel even een soort ontmoeting hebben met andere mantelzorgers en dat is ook altijd heel fijn.

I: Dus u zou het ook als ontmoetingsplek zien?

R: Ook wel ja. Dat je even met elkaar kan praten en kan vragen hoe een ander het doet. Dat zie je ook op die middag die er één keer per jaar is. Dat je dan toch even met elkaar een praatje kan maken. Vragen of andere mensen ook al eens hetzelfde hebben meegemaakt en hoe zij het oplossen. Heel belangrijk. Even dat contact met andere mantelzorgers bij een kopje koffie. Ook het even kunnen hebben over hoe zwaar het is. Want het is gewoon heel zwaar en niemand anders dan een mantelzorger kan dat echt begrijpen. Ik heb zelf een periode gehad dat ik er doorheen zat en als je dan even met iemand kan praten die het ook mee heeft gemaakt en je tips geeft over hoe diegene dat heeft aangepakt.

I: Dat heeft u gedaan op één van die bijeenkomsten van een partner van de gemeente?

R: Ja. Toen had je die middag, op de mantelzorgdag, en daar kun je heel goed met mensen praten. Op zo een dag worden mantelzorgers in het zonnetje gezet en daar heb je dan toch even dat contact met andere mantelzorgers.

I: Zou u dat vaker per jaar willen?

R: Toevallig kregen we mail dat er ook weer een avondje is in december en daar ga ik me ook echt voor opgeven om daar ook weer even met elkaar samen te komen. En dan worden er weer wat nieuwe regeltjes besproken. Daar ga ik zeker naartoe. Ook om dan toch weer even met elkaar te zijn als mantelzorgers.

I: Zou u zo een avond een aantal keer per jaar willen?

R: Ik denk dat twee, drie keer per jaar wel fijn is. Dat je er even uit bent en even met elkaar bent.

I: Moet dat dan op zo een informatiemarkt of kan dat van alles zijn?

R: Dat kan van alles zijn. Een inloopmiddag of een koffiemiddag. Dat je de mogelijkheid hebt om dat te delen met elkaar. Er zijn heel veel mensen die daar wel behoefte aan hebben. Vooral jonge mensen ook, die toch ook wel denken dat ze iets aan elkaar kunnen hebben als mantelzorgers.

I: **Zou u inspraak willen hebben over zo een informatiemarkt?** Dat u vooraf kunt aangeven wat u graag zou willen zien. Of juist achteraf, dat u laat weten wat u ervan vindt.

R: Ik ben wel iemand die op zo een dag gelijk wel zegt tegen iemand wat ik ervan vind.

I: Dus bijvoorbeeld achteraf een enquête invullen over wat u ervan vond?

R: Ja, precies. Dat zou ook wel kunnen.

I: En vooraf laten weten wat u op de markt zou willen zien?

R: Nee, dat heb ik niet zo. Ik laat het altijd wel op me afkomen en dan kijk ik wat er is.

I: Dus u heeft daar niet zoveel behoefte aan?

R: Nee, want er zijn altijd dingetjes die je nog niet wist en die zie je dan op zo een markt. Dat is dan ook wel weer fijn.

I: Maakt de locatie uit voor u?

R: Nee, dat maakt niet uit. Dat is niet belangrijk.

I: Dus reisafstand speelt geen rol bij of u wel of niet gaat?

R: Nee hoor, dat is geen probleem. Dat maakt niet uit.

I: **Heeft u het idee dat als u uw mening zou geven over zo een informatiemarkt, dat de gemeente daar wat mee zou doen?**

R: Ik hoop wel dat ze er wat mee doen.

I: Heeft u daar vertrouwen in?

R: Ik heb daar wel vertrouwen in, ja. Ik denk wel dat ze dat bundelen misschien en dan toch wel gaan kijken hoe ze het kunnen verbeteren.

I: Is dat door eerdere ervaringen dat u er vertrouwen in heeft?

R: Nee, dat niet. Het is het gevoel dat ik heb.

I: U had het net over zo een koffiemiddag. Zijn er naast de informatiemarkt nog andere manieren waarop u zou willen deelnemen aan het mantelzorgbeleid? Bijvoorbeeld die middagen.

R: Ja, dat je eens bij elkaar bent. Dus wat er nu één keer per jaar is, met die activiteit, dat zou van mij wel twee keer per jaar mogen. Dan ben je even met elkaar bezig. Maar er zijn ook nog wel andere activiteiten zoals het Alzheimercafé waar je ook wel eens bij elkaar komt, maar dat is toch allemaal anders. Dit is op een ontspannen manier. Dat maakt het zo leuk en gezellig met elkaar. Dat je met elkaar gaat praten, maar verder niet echt.

I: Is dat café teveel op één onderwerp gericht?

R: Ja, dat café is dan op één aandoening gericht en mijn oom heeft dat niet, dus dan zit je daar toch alweer anders.

I: Dus eigenlijk moet het breed en informeel zijn en dat je je verhaal er kwijt kan?

R: Ja, precies.

I: Heeft u dan ook het gevoel dat u uw mening kwijt wil over waar u tegenaan loopt of over iets wat u graag anders zou willen zien?

R: Nee, dat niet zo zeer. Zoals het nu gaat gaat het goed.

I: Het is puur eigen ervaringen delen en als mantelzorgers onder elkaar elkaar kan helpen?

R: Ja, zeker.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Nee, eigenlijk ook niet. Ik ben tevreden over de gemeente hoe zij het doen en ook over de mantelzorg. Hoe wij gezien worden, dat vind ik heel belangrijk. Dat je een waardering krijgt van

de gemeente als mantelzorger, omdat er gewoon heel veel tijd in gaat zitten. En dat gaat gewoon goed en daar ben ik heel tevreden over. Dat doet heel goed. Ik bel, ik kom bij de receptie en ik wordt altijd goed doorverwezen waar ik naartoe moet. In al die jaren heb ik er nooit heel hard voor moeten vechten om er te komen, ik ben altijd heel goed geholpen overal in. Dat is gewoon een heel goede samenwerking.

I: En bedoelt u dan de samenwerking tussen de gemeente en andere partners, dat dat goed loopt, of tussen de gemeente en de mantelzorgers?

R: Beide. Met alles ben ik altijd goed geholpen en ondersteund.

I: Ziet u de gemeente als centraal punt, als een soort bemiddelaar?

R: Ja. Dat vind ik wel belangrijk en dat doen ze goed. Dat heb je ook nodig. En verder als mantelzorger moet je het ook zelf klaren. Je kan overal wel de gemeente achteraan gaan zetten, maar het is ook een stukje zelfstandigheid vanuit mij om ook te ondernemen. Daar ben ik ook mantelzorger voor, denk ik dan.

I: Wat zijn punten waar u zelf achteraan gaat, waar u de gemeente niet voor nodig heeft?

R: Toch wel de formulieren. Alles invullen als er weer wat verandert in de zorg. Dan moet je toch vaak heel veel papierwerk doen, ook vanuit de gemeente. En dat doe ik dan en als ik er iemand bij nodig heb ga ik naar de persoon die me daarbij kan helpen. Maar misschien is dat ook omdat ik jonger ben, dat weet ik niet. Ik hoor van veel ouderen dat zij het niet begrijpen en dan is het contact misschien wel moeilijker. Ik doe gewoon zelf heel veel en ik weet ook wel mijn weggetjes. Maar dat kan ook weer komen omdat ik in de zorg werk. Dat heeft er denk ik ook mee te maken. Ik heb geen nare ervaringen gehad met de gemeente of dat iets niet goed ging. Tuurlijk heb ik tijdens een telefoongesprek een keer gehad dat iets niet werd behandeld. Toen heb ik een klacht ingediend en toen werd ik heel netjes weer teruggebeld en toen is het wel netjes afgehandeld. Dat is ook prima.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname.

Verbatim 12

Respondent 12: vrouw, 1964

Datum: 23 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I= Interviewer

R= Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en verder is alles anoniem. Als u dat goed vindt, dan kunnen we beginnen met het interview.

R: Ja, prima.

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Als ik ermee te maken heb, dan zoek ik dat op.

I: Dat gaat verder prima?

R: Indien nodig naar behoren. En zo niet, dan maken we andere contacten.

I: Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?

R: Het is een noodzakelijke samenwerking denk ik, want als mantelzorger kun je niet zonder de gemeente, maar de gemeente kan ook niet zonder de mantelzorgers. En anders gaat het hun een hoop geld kosten.

I: Op welke punten denk u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: In de zin van, als ik dat werk niet doe, dan zullen ze daarin andere financiën moeten douwen om te zorgen dat het wel goed gaat als gemeente zijnde.

I: En op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

R: Een klein voorbeeld is de taxi en al dat soort aangelegenheden.

I: Om ergens te komen voor uzelf of voor degene waarvoor u zorgt?

R: Nee, voor degene waar ik mantelzorg voor lever.

I: Dus voor de praktische dingen heeft u de gemeente nodig?

R: Ja.

I: Op welke manieren heeft u al eens samengewerkt met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

R: Onder andere inderdaad met de taxi.

I: Vind u dat die samenwerking op dat moment goed is verlopen?

R: Nou, die was noodzakelijk naar aanleiding van het feit dat het totaal niet goed verliep. In geen enkel opzicht.

I: De taxi zelf?

R: De taxi, communicatie, afhandeling etc.

I: Hoe zou u die samenwerking liever zien?

R: Belangrijk is korte lijntjes en één op één als het nodig is.

I: En zo was het in dit geval niet?

R: Dat heb ik opgezocht.

I: Weet u van de informatiemarkt?

R: Ja.

I: Bent u er wel eens geweest?

R: Ja, maar niet veel.

I: Bent u er dit jaar of afgelopen jaar geweest?

R: Nee, in het verleden.

I: Toen was het waarschijnlijk nog de seniorenbeurs.

R: Ja, dat klopt.

I: Wat is de reden dat u daar toen naartoe bent geweest? Was dat voor uzelf of voor familieleden?

R: Familie.

I: U wist dat het nu de informatiemarkt heet?

R: Ja.

I: Wat is de reden dat u daar niet naartoe bent gegaan?

R: Ik weet zoveel, dus ik heb niet zo heel veel meer nodig. Op dit moment althans. En indien ik dat wel heb dan ga ik daar wel in ondernemen, heel simpel.

I: **Hoe belangrijk vindt u dat er zo een informatiemarkt is?**

R: Heel belangrijk. Ik kan me zo voorstellen dat een categorie die in die leeftijdsgroep valt, dat dat een heel informatieve bron kan zijn.

[Kort aanvullend stukje uitleg informatiemarkt op wat de respondent al weet.]

I: U zegt dat u zelf genoeg informatie heeft, dat u genoeg weet, dus **heeft u dan zelf helemaal geen belangstelling voor zo een informatiemarkt?**

R: Jawel, ik heb altijd belangstelling voor nieuwe ontwikkelingen, maar vanuit mijn jarenlange ervaring als mantelzorger en het nodige aan informatie te hebben bemachtigd, zit ik momenteel ook in een situatie dat zich niet vertoefd voor nieuwe of andere zaken.

I: Dus op dit moment zou u er niet naartoe gaan omdat het niet nodig is?

R: Nou, ik zou er wel naartoe gaan, maar eigenlijk gewoon als belangstellende. Maar niet om te worden geïnformeerd.

I: Hoe bent u erachter gekomen van de informatiemarkt?

R: De krant.

I: En de seniorenbeurs?

R: Ook.

I: Heeft u het idee dat die overgang van de seniorenbeurs naar de informatiemarkt duidelijk is gecommuniceerd naar de doelgroep?

R: Ja, ik denk dat dat op zich wel vrij helder is.

I: Is de krant het enige middel via wat u het heeft gelezen?

R: Ik wel in ieder geval.

I: Wat vond u ervan dat dat in de krant gecommuniceerd werd?

R: Het is altijd goed als het in een weekblad komt, want dat bereikt de meeste mensen in de gemeente. Omdat iedere gemeente plaatselijke weekbladen heeft en daar kun je de meeste informatie uit bemachtigen.

I: Het sprak u genoeg aan om het te lezen en om er informatie uit te halen uit het stukje?

R: Ja, als het een kopstuk betreft wel.

I: Zijn er nog andere middelen waarvan u denkt die zouden ze moeten gebruiken om mensen op de hoogte te brengen van de informatiemarkt?

R: Je hebt natuurlijk de informatiebron via de site, maar ik kan me zo voorstellen dat een bepaalde leeftijdscategorie dat niet meer vertoefd. De krant blijft in dat opzicht natuurlijk de meest bereikbare onder de mensen buiten alle andere vormen van communicatie die je nog kan bedenken.

I: U krijgt mails van een partner van de gemeente neem ik aan?

R: Ja, daar ben ik zelf lid van geworden hè?

I: Ja, dat begreep ik inderdaad. Hoe lang bent u daar al ingeschreven?

R: Negen jaar.

I: Heeft u ook via een partner van de gemeente een uitnodiging gehad voor de informatiemarkt?

R: Dat durf ik uit mijn hoofd niet te zeggen, maar dat zou best kunnen.

I: Krijgt u veel berichten van een partner van de gemeente?

R: Af en toe.

I: Niet overvloedig?

R: Niet overvloedig, nee.

I: De berichten die u krijgt, zijn die ook allemaal persoonlijk aan u gericht of is het algemeen?

R: Beiden kan natuurlijk. Als ik een vraag heb dan wordt daarop ingespeeld en is het gewoon informatief over activiteiten die hier of daar zijn, dan is het meer informatief.

I: **Zou u tijd hebben om naar zo een informatiemarkt toe te gaan?**

R: Dat ligt aan de situatie. Soms wel, soms niet.

I: Zou u er iets voor aan de kant zetten?

R: Op dit moment niet.

I: Omdat u genoeg weet?

R: Ik heb genoeg informatie en ik heb het ook druk genoeg.

I: **Wanneer zou u dan niet naar zo een informatiemarkt gaan?** U zei al dat u in principe genoeg weet en als u geen tijd heeft zou u er ook niet naartoe gaan. Zijn er nog andere dingen die u tegen zouden houden? Bijvoorbeeld reistijd of de locatie?

R: Nee. Voorderest zijn er geen belangrijke items om dat te weerhouden.

I: **Zijn er aspecten waardoor u juist wel naar zo een informatiemarkt zou gaan?** Als er bijvoorbeeld groepsgesprekken zijn waar u uw mening kan delen?

R: Ik wou net zeggen ja. Een ervarings- ding is wel een belangrijk iets, want in de loop der jaren heb je genoeg ervaring om over situaties of allerlei nieuwe ontwikkelingen je mening te vormen

en je visie te geven. Uit ervaring als mantelzorger en hoe daar wel of niet goed mee om wordt gegaan.

I: Dat zou u eigenlijk willen zien op zo een informatiemarkt?

R: Ja. Dat ze de negatieve en de positieve ervaringen als opbouwende kritiek meenemen in een besluitvorming.

I: **Dus u zou wat dat betreft wel graag inspraak willen hebben?**

R: Ja.

I: Zou u dat vooraf aan zo een informatiemarkt al willen? Dat u vooraf dan ook kunt aangeven wat u op de informatiemarkt zou willen zien?

R: Dat zou een overweging zijn om daar eens naar te kijken ja.

I: En achteraf? Om te laten weten hoe het geweest is?

R: Dat vind ik minder interessant. Je geeft het zelf al aan, het is dan al geweest. Wat kun je dan nog? Klaar.

I: **Heeft u het idee dat als u uw mening zou geven dat de gemeente daar iets mee zou doen?**

R: Als het feiten betreft wel denk ik.

I: Zou u willen dat er nog meer communicatie is over de informatiemarkt? Wat betreft flyers of posters of iets dergelijks?

R: Dat is altijd goed natuurlijk. Hoe meer mensen je bereikt, hoe meer je je doelstelling dan ook bereikt lijkt mij.

I: U zou dus wel inspraak willen op zo een informatiemarkt over wat er komt te staan. Heeft u daar specifieke ideeën over, van hoe u dat zou willen delen? Bijvoorbeeld door middel van een groepsgesprek?

R: Wil je daar een voorbeeld van geven?

I: Dat u bijvoorbeeld een lijstje met punten heeft van wat u zou willen zien op de informatiemarkt. Bijvoorbeeld in uw geval de mogelijkheden en verdere informatie wat betreft de taxi. Wat je als mantelzorger daarmee zou kunnen. Is dat iets waar u het dan vooraf met een groep over zou willen hebben?

R: En waar bestaat die groep dan uit?

I: Uit andere mantelzorgers die ook hun mening willen geven, of het kan ook via de mail. Dat u via de mail een lijstje doorgeeft met wat u zou willen zien op zo een informatiemarkt.

R: Ik ga liever van mezelf uit. Anderen hebben allemaal weer andere ideeën, belangen, gedachtes, visies, ervaringen en dergelijken. Dus als het zo zou zijn dan is het in principe vanuit mijzelf. Die dan ook op feiten berust zijn. Niet op suggesties.

I: Dus inspraak vooraf liever persoonlijk?

R: Ja. En dan kijken of je daar in groepsverband of in een andere vorm daar iets mee kan toevoegen. Het is de bedoeling dat we met toegevoegde waarden elkaar sterk maken, want daarmee halen we onze doelstelling. En het grootste belang is degene die de mantelzorg moet vertoeven, dat die daar de belangen van ervaart. En die ervaart dat op de manier van hetgeen dat je daarin meemaakt en beleefd en dergelijken. En als je daar ene saamhorigheid in kan krijgen, dat je daar een 'samen sterk'-effect van creëert, dan haal je daar natuurlijk de meeste punten uit voor iedereen. Want wij als mantelzorger of degene waar je de mantelzorg voor doet, maar ook de gemeente natuurlijk. Dat die in de juiste dingen haar tijd of geld steekt.

I: Dat 'samen sterk'-gevoel, heeft u dat op dit moment ook al?

R: Ik ga altijd van mezelf uit en ik handel vanuit mezelf en ik handel naar de situatie waarin ik mij bevind en samen is bij mij alleen nodig als ik het nodig heb om samen te moeten werken. Dan hoop ik en dan verwacht ik korte lijntjes en duidelijke gang van zaken en mensen die acties ondernemen.

I: Dus naast zo een informatiemarkt zou u ook wel een groepsgesprek of iets dergelijks willen om met elkaar ervaringen te kunnen delen?

R: Met mantelzorgers zelf?

I: Ja.

R: Wel met een bepaalde doelstelling. Ik heb een hekel aan situaties die tijdloos zijn, in die zin dat het me eigenlijk tijd kost, dat het effect nihil is en het rendement nul. Ik wil wel iets hebben dat er ergens iets bereikt dient te gaan worden. En met dat soort mensen zou ik wel mijn tijd willen delen.

I: Dus dat u met andere mantelzorgers gaat zitten en dat daaruit iets voortkomt waar wat mee gedaan wordt?

R: Zoals dit voorbeeld omtrent de taxi, dat heeft zelfs in het weekblad gestaan, dat heel veel mensen daar grote problemen mee ervaren. En ik denk dat je dan als gemeente zijnde moet gaan kijken wat je daarmee moet gaan doen. Ook naar de mantelzorgers toe. Maar ik heb dit zelf opgelost individueel, omdat ik niet in groepsverband wil werken, want iedere situatie is anders. Ik vecht voor mijn eigen belangen in deze situatie, maar indien noodzakelijk vind ik het wel wijsheid om daarnaar te kijken wat je daar mogelijkserwijs in groepsverband mee zou kunnen, willen doen.

I: Dus het is een optie, maar het moet wel een doel hebben?

R: Precies ja. Kijk buiten het feit om dat de gemeente natuurlijk sowieso individueel ook haar stappen neemt en haar verantwoording daarin neemt, mag ik aannemen en vanuit gaan.

I: Dus de informatiemarkt is prima dat die er is om op die manier mensen te laten participeren, om mee te laten doen, in het beleid. Daar wil er echt iets gebeuren, dan heeft u liever een groepsgesprek of iets dergelijks wat ook echt nut heeft?

R: Nou ja, je kunt dan zien natuurlijk dat het een probleem is. Op het moment dat het een groep is sta je natuurlijk sterker ten opzichte van de grote gemeente. En daarmee kun je met elkaar aantonen, en dat zou bijvoorbeeld in combinatie kunnen met een partner van de gemeente, dat wij als mantelzorgers tegen dit soort praktijken aanlopen en daar toch wel een actieplan op willen zien. Geen zoethoudertjes of geen uitstel, maar echt daadwerkelijk een plan van aanpak ter verbetering.

I: Zou u dat dan op zo een informatiemarkt willen zien of zou u dat er eigenlijk naast willen, op een ander moment?

R: Kan te allen tijden.

I: De informatiemarkt is drie keer per jaar, op drie verschillende plaatsen in de gemeente. Vind u drie keer per jaar voor zo een groepsgesprek genoeg? Als dat groepsgesprek op de informatiemarkt zou plaatsvinden.

R: Ja, ik denk zelfs dat twee keer wel genoeg zou zijn. Ik zou gewoon aan het begin van het jaar en aan het eind van het jaar en daar dan een balans tussen opmaken. We zaten in het begin van het jaar hier, we zitten aan het eind van het jaar daar en wat hebben we nou wel of niet bereikt en wat gaat er nou wel of niet goed. Ter verbetering van het volgende jaar.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Nou ik ben wel heel benieuwd naar wat er uit deze hele gang van zaken voortvloeit. En dan zien we vanzelf wel weer wat voor gevolgen dat wel of niet zou kunnen hebben. Het is natuurlijk ook wel zo dat de gemeente een opdracht heeft gekregen vanuit de besluitvorming van Den Haag en de overheid en dergelijken. En zij hebben ook iets op hun stoeltje gekregen waar ze in één keer van alles mee moeten, dus met alle respect ook daar naartoe. Maar desalniettemin is het wel zo dat het een groot probleem soms is. En om dat op te lossen zijn toch de nodige mensen voor aangesteld om dat te kunnen en te mogen doen en daarbij hebben ze naar mijn mening een financieel zakje gekregen om daar goed mee om te kunnen gaan.

I: Ik wil u in ieder geval hartelijk bedanken dat u mee wilde werken.

Verbatim 13

Respondent 13: vrouw, 1976

Datum: 24 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het wordt opgenomen en het is anoniem, dus als u dat oké vindt dan kunnen we beginnen.

R: Ja.

I: **Kunt u uw relatie met de gemeente omschrijven?**

R: In het begin, een jaar geleden, was het erg moeizaam. Op dit moment loopt het wel. Als ik iets vraag dan wordt er altijd wel meteen op gereageerd. Als ik ergens een conflict mee heb dan

wordt dat ook meteen opgelost. Er wordt meteen geschakeld eigenlijk, dat was voorheen niet. Ik vind dat er heel veel veranderd is in vergelijking met vorig jaar. Daar ben ik wel blij om. Als ik nu ergens mee zit, bijvoorbeeld nu over woonvoorzieningen, dan stuur ik een email. Dat heb ik nu ook gedaan. Ik heb deze week een email gestuurd en ik heb gister een mail gehad dat ik maandag een belafpraak heb. Dus daar ben ik wel heel blij mee. Vorig jaar liep het stroef en twee jaar geleden ook. Ik wilde een plek voor mijn kind en daar werd amper wat mee gedaan. Toen heb ik stappen ondernomen om te zorgen dat het er kwam. Dit jaar voel ik me weer meer begrepen.

I: Ziet u uw relatie als een samenwerking?

R: Ja, maar dat is wel met deze gemeente specifiek, dit jaar. Ik kan me niet vinden in de negativiteit van anderen.

I: Dus uw beeld op dit moment van de gemeente is positief?

R: Dat is positief, ja.

I: De afgelopen twee jaar niet?

R: Nee, dat was echt waardeloos. Ik vind het een vooruitgang.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Financieel, de kosten. Naschoolse opvang is volgens mij duurder en ik ben natuurlijk de moeder, dus mijn positie daarin is veel belangrijker. Ik moet ook wel eens ontlast worden en dat is wel lastiger om een vervanger voor mij te vinden.

I: Dus de gemeente heeft u nodig op het gebied dat u de zorg kunt regelen voor uw kind, maar u heeft de gemeente eigenlijk nodig op het stukje ontlasten?

R: Op het financiële gedeelte en een stukje ondersteuning. Niet een extraatje, maar echt een ondersteuning voor mij.

I: Heeft u de gemeente ook nodig om u te ontlasten?

R: Ja, want ik heb nu om de week een zondagopvang en dat heb ik dan ook middels de gemeente. Daar ben ik wel blij om, maar waar ik me echt aan stoot is de kilometerregel. Mijn zoon was vanwege zijn beperking gewend aan een taxibus en dan vanwege één kilometer is

dat afgeschaft. Ik wilde ook buiten de gemeente Dorp x iets hebben, daar wilde ik hem eerst naartoe brengen, maar dat was één kilometer boven het limiet. Dan zou ik zelf voor de bus op moeten draaien. Ik wil toch wat meer mogelijkheden en niet aangewezen zijn op wat hier zit. Ik vind die regel belachelijk voor kinderen met een meervoudige handicap. Er wordt gezegd dat er hier in Dorp x iets zit wat gelijkwaardig is, maar ik als ouder heb dat totaal niet zo ondervonden. Het was dezelfde instelling, maar een andere opzet. Een andere sfeer, andere klasjes. Dat was voor mijn zoon beter. Wat hij nu heeft is een betere oplossing, maar ik vind dat van die één kilometer heel vervelend. Dat het dan niet door kan gaan.

I: Op welke manier heeft u al eens samengewerkt met de gemeente? U vertelde voor het interview al over de aangevraagde parkeerplaats.

R: Ja, de parkeerkaart, de invalideplaats, dat ging allemaal super. Mijn PGB, dat ging super. Mijn zoontje naar een speciale autismeklas, dat ging ook super. Alleen in het begin niet vorig jaar, toen heb ik wel even mijn tanden moeten laten zien. Maar achteraf gezien hebben ze er goed aan gedaan, omdat ik ook wil dat mijn zoon later zo zelfstandig mogelijk wordt en wat kan terug betekenen voor de maatschappij.

I: Waarom was dat in het begin zo moeilijk?

R: Omdat het hier eerst niet aanwezig was in de gemeente. Alleen buiten de gemeente. De kosten voor deze opvang zijn wel heel erg hoog per maand. Maar ja, ik heb toen wel moeten dreigen met Hart van Nederland. Gelukkig heeft het niet zo ver hoeven komen, maar het was wel even een stressmoment. En de PGB naderhand wat dan niet liep waar ik weer buikpijn van kreeg. Het heeft me erg belast op dat moment.

I: Maar uiteindelijk is dat allemaal goed gekomen?

R: Ja ja, maar ik had net in die week een week vakantie wat ik nooit heb en die week was toen echt vergald.

I: Nu loopt het wel allemaal?

R: Ja, ik werd alleen gister gebeld door waar mijn zoon nu zit. Ik had gevraagd of ik ook omgezet kon worden, PGB naar ZIN, want het papierwerk was me teveel. Ik zou in augustus eigenlijk al omgezet zijn, alleen nou hoorde ik gister dus van de locatie waar hij zit dat er nog steeds geen goedkeuring was. Dat geeft me weer stress. We hebben het al zo moeilijk.

I: **Op welke manier zou u het liefst samenwerken met de gemeente?** Bijvoorbeeld meer persoonlijk contact.

R: Ja, dat vind ik wel heel belangrijk en ook wat meer huisvisites.

I: Hoe is het dit keer gegaan?

R: Helemaal telefonisch. Ik heb pas in februari een afspraak dat er iemand bij mij thuis komt om te kijken. Het is leuk dat er iets wordt gegeven, een PGB voor jezelf, maar er is nooit iemand naar je kind komen kijken. En het aantal uren dat je dan krijgt is minimaal. Je hoort me niet klagen, maar ik vind het wel jammer dat het niet zo persoonlijk is.

I: Dus u zou het liever allemaal wat persoonlijker willen?

R: Ja en ik vind het ook jammer dat de ambulant medewerker die af en toe langs kwam om me te helpen en te ondersteunen ook niet meer komt. Daar is maar een jaar beschikking voor afgegeven. Dus die is nu ook weg en nu moet ik het allemaal zelf weer oriënteren en op poten zetten. En nu zit ik met vragen over of er bijvoorbeeld later nog wel een woonvoorziening is voor hem hier.

I: En u heeft niet het idee dat u met uw vragen ergens terecht kunt?

R: Nee, ik hoop dat ik er maandag dan uitkom, maar ik zie in deze omgeving namelijk niets wat voldoetaan de eisen waar mijn kind later naartoe moet.

I: U heeft een belafpraak staan, maar ze hebben u niet direct kunnen helpen?

R: Nee, dus het is afwachten wat daar weer uitkomt. Het is altijd wachten, wachten, wachten op alles. Dat vind ik echt jammer. Je moet engelengeduld hebben.

I: **Weet u van de informatiemarkt?**

R: Nee.

I: **U bent er dus nog nooit geweest neem ik aan?**

R: Nee.

I: Heeft u nooit ergens communicatie-uitingen gezien van de informatiemarkt?

R: Nee.

I: En u heeft ook niet vanuit een partner van de gemeente een uitnodiging gehad?

R: Nee.

[Uitleg informatiemarkt]

I: Heeft u het idee dat zo een informatiemarkt belangrijk is?

R: Niet voor mij, want ik kan niet echt de deur uit als mijn kind thuis is. Dan zit ik echt aan huis gebonden.

I: En als uw kind er op dat moment niet is?

R: Dan ben ik ook wel weer aan het werk. Ik heb ook niets aan de excursies die vanuit mantelzorg worden aangeboden. Ik kan gewoon niet weg van huis.

I: Zou u wel belangstelling hebben voor zo een informatiemarkt als het had gekund?

R: Nee, ik vind het op mail makkelijker. Dat bereikt mij beter. Als ik gewoon een site zou hebben waar ik dingen kan uitzoeken vind ik dat voldoende.

I: Dus eigenlijk is zo een informatiemarkt voor u helemaal niet zo interessant?

R: Nee.

I: De informatie die op zo een informatiemarkt te vinden is zou u het liefst op een website zien?

R: Ja.

I: Zijn er dingen die ervoor zouden kunnen zorgen dat u wel naar zo een informatiemarkt gaat?

R: Ja, maar dat is niet te realiseren. Dan zou ik opvang moeten hebben voor mijn kind.

I: Zou u op een andere manier op de hoogte gesteld willen worden van wat er op zo een informatiemarkt is?

R: Via een website of via een mail. Dat je eraan herinnerd wordt wat er eventueel in jouw profiel past. Dat zou beter zijn.

I: Dus dat het persoonlijker wordt?

R: Ja.

I: Dat u bijvoorbeeld uw situatie kan aangeven op een website, dat daarnaar gekeken wordt en dat de informatie die u krijgt daarop gebaseerd is.

R: Ja, dat de zoekmachine daarop komt. Dat zou voor mij beter zijn.

I: Wilt u dan zelf op zoek gaan of wilt u dat andere mensen voor u op zoek gaan?

R: Het zou me ook helpen, in verband met het zitten achter de computer, dat mensen me helpen met onderwerpen die mij interesseren. Dan heb je bijvoorbeeld op de website van Klik. Dat is een website voor verstandelijk gehandicapten en daar krijg je af en toe een mailtje van. Daar kun je dan bepalen of je het wel of niet interessant vindt.

I: Dat dan via de mail en via de website. Zijn er nog andere middelen via wat u graag op de hoogte gehouden zou willen worden?

R: Nee, dat is voldoende. Bellen hoeven ze me niet, dat is ook lastig.

I: Zou u inspraak willen hebben op zo een soort traject dat ze op zouden zetten voor mantelzorgers als u?

R: Ja, als ze mij enquêtes in zouden laten vullen en een beetje een beeld scheppen van de wensen en behoeften van de mensen, dat zou ik wel heel fijn vinden. Omdat weinig mensen zich in jouw situatie kunnen plaatsen.

I: Dus vooraf laten weten wat u zou helpen zou u fijn vinden?

R: Ja.

I: En achteraf om te laten weten wat u van het proces vindt?

R: Ja. Je bevindingen.

I: Dat zou dan uw manier van participeren zijn in het mantelzorgbeleid?

R: Ja, want de zorg staat eigenlijk voorop. Je hebt weinig tijd om naar zo een informatiemarkt te gaan.

I: Zou u dan nog een andere manier van participatie willen? Bijvoorbeeld een groepsgesprek eens in de zoveel tijd waar je je ervaringen kan delen?

R: Het is heel moeilijk, want iedereen heeft natuurlijk wat anders. De één zorgt voor zijn tante of oom of voor zijn vader of moeder en voor mij is het dan echt mijn kind. Ook voor een vriendin van mij. Dat is voor heel veel mensen niet te bevatten.

I: Zou u dan wel een groep willen met alleen dat soort mantelzorgers?

R: Dan is het nog lastig, want dan krijg je meervoudig gehandicapt of ernstig meervoudig gehandicapt. Het is heel moeilijk. Als wij een avond zouden hebben en er zouden mensen voor blinden of slechthorenden zijn, dan hebben we totaal verschillende dingen. Het kan wel positief uitpakken dat je dingen hoort waar je nog niet bij stilgestaan hebt, maar of we er wat aan hebben weet ik niet.

I: Zou u het wel willen als het mogelijk is om het zo specifiek te maken?

R: Als het er was wel ja.

I: Zou u dat in het echt willen, dat je echt met mensen bij elkaar gaat zitten?

R: Ja.

I: Hoe zou u daarvan op de hoogte gesteld willen worden?

R: Per mail. Dat bereikt het beste. Mails leest iedereen wel.

I: En dan via een partner van de gemeente of echt vanuit de gemeente?

R: Liever vanuit de gemeente.

I: En dan zo persoonlijk mogelijk?

R: Ja, als het mogelijk is.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Je helpt mij en andere ouders die ik ken, het meest als je afgestemde informatie naar ons stuurt. We hebben een eigen app met de ouders van de kinderen waarbij mijn zoon bij dat autismecentrum zit. Zo communiceren we. Ik doe heel veel dingen niet meer die ik vroeger wel deed.

I: Zou u willen dat daar iets voor komt?

R: Nou er is wel iets, maar dat durf ik niet. Er is iets van een oppas speciaal voor deze kinderen, maar dat zijn ook weer allemaal vreemden en dat wil ik niet. Dat vind ik eng.

I: En als er vanuit een partner van de gemeente bijvoorbeeld iets georganiseerd zou worden?

R: Als er geschikte personen voor zijn, die gescreend zijn, dan wel. Maar het is gewoon heel moeilijk, omdat deze kinderen heel moeilijk zijn met vreemde mensen. En wat mij ook dwars zit is toen ik mijn PGB had geregeld, dat er gezegd werd dat er speciale vakanties georganiseerd zouden worden voor gezinnen als wij. Maar daar heb ik nooit meer wat van gehoord. Dat was vanuit de gemeente. Ik vind het zo jammer dat er voor ons niet is.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en tijd.

Verbatim 14

Respondent 14: vrouw, 1952

Datum: 24 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het interview wordt opgenomen en is verder helemaal anoniem, dus als u dat prima vindt dan gaan we door met de vragen.

R: Is goed.

I: **Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?**

R: Dat is alleen op het moment dat ik iets nodig heb op het gebied van administratie. Toen met die participatiewet ben ik hier bij een informatieavond geweest en toen was ik nog mantelzorger voor mijn moeder. Zij is een jaar geleden overleden. Toen waren er ontzettend veel veranderingen en toen had ik net als iedereen heel veel vragen. Dat vind ik hartstikke goed dat ze dat doen en heel prettig. Daar ben ik toen geweest en daar heb ik veel aan gehad. Met aanvragen doen, dat alles digitaal moet, ik vind het een wirwar en heel moeilijk. Maar ik heb ontdekt dat er toch nog een ingang is dat je iemand telefonisch kunt spreken. Dat blijf ik veel persoonlijker en prettiger vinden. Het is fijn iemand te spreken die je daar wegwijs in kan maken en die je desnoods de papieren versie kan toesturen. Ik vind het heel prettig dat die mogelijkheid er is. We hebben voor mijn man een invalidekaart moeten aanvragen en verder eigenlijk niet. Ik heb sinds kort begrepen, ondanks dat ik al heel lang contact heb met een partner van de gemeente, dat het van de gemeente is. Kun je nagaan wat een onbegrip. Het is helemaal niet duidelijk. Terwijl ik ook een cursus van hun heb kunnen doen. Ik vind het heel fijn dat ik van hun al die informatie krijg toegestuurd. Gister kreeg ik een mailtje over een informatieavond die over drie weken is, maar mijn agenda is heel vol. Die dag heb ik net iets gepland. Dat vind ik zo jammer dat ze dat zo laat informeren. Dat is iets waar je vaak tegenaan loopt. Ze moeten meer rekening houden met de agenda van de mantelzorger die heel vol is. Wat ik ook merk is dat dat soort dingen dan heel snel vol zijn. Verder heb ik het idee dat de gemeente ontzettend veel voor de mensen doet.

I: Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?

R: Zij faciliteren en ik kan er al dan niet gebruik van maken. En ik zou toch wat meer informatie willen over hoe alles in elkaar steekt, waar je terecht kunt en wat de mogelijkheden zijn. Net als die markt, ik had daar nog nooit van gehoord.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Ik verzorg mijn man volledig en ik denk dat als dat niet zo was dat er dan veel meer kosten enzovoorts gefaciliteerd moeten worden. Misschien dat ze dat weten, maar ik weet ook niet in hoeverre zij wat weten van onze situatie.

I: Voelt dat afstandelijk?

R: Nou ja, ik heb geen idee van wat zij van ons weten en wat niet. Je zit wel met die privacywet, maar als ik mijn AOW aanvraag dan zie ik dat allerlei dingen al bekend zijn. Dus dan vraag ik mij af wat ze wel en wat ze niet weten. Moet ik hun daarvan op de hoogte stellen, is dat relevant. Nu het de laatste tijd slechter gaat met mijn man denk ik soms dat het misschien toch

handiger zou zijn als ze er meer vanaf weten. Dan kunnen ze mij informatie geven over wat ik nodig heb. Dus ik denk wel dat het een samenwerking moet zijn.

I: En dat is het nu nog niet zo?

R: In ons geval niet, want we zijn heel zelfstandig en ik denk dat dat ook met onze financiële situatie te maken heeft. Wij proberen zelf te regelen wat we zelf kunnen regelen.

I: U zegt dat de gemeente faciliteert en dat u daar gebruik van kunt maken. Dat betekent dus dat vanuit de gemeente het één en ander wordt opgezet, maar er mist nog wel een stukje als het aankomt op persoonlijke kennis.

R: Dat vermoed ik wel. Dat weet ik dus niet.

I: Maar daar mist u dus een stukje samenwerking met de gemeente?

R: Ja. Die bijeenkomst toen was hartstikke goed, maar ga er dan op door. Als het verder in het traject komt, dat ze laten weten hoe het gaat.

I: Dus het wordt aangekondigd en dat is het?

R: In mijn geval had ik wel dat gevoel.

I: En u bent daar verder niet bij betrokken?

R: Nee.

I: Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

R: Mijn man wordt steeds slechter en ik verzorg hem helemaal. Die zorg willen we ook graag zelf in de hand houden zolang dat mogelijk is, maar daarnaast hoeft er maar een kleinigheid met mij te gebeuren en dan stagneert het. Ik moet een vangnet opbouwen en hoe doe ik dat en waar moet ik daarvoor terecht. Als ik wat huishoudelijke hulp zou kunnen inhuren en toen hoorde ik iets over de PGB. Maar je moet voor alles ergens anders zijn en het is zo ingewikkeld.

I: Eigenlijk is het voor u dus nog te onduidelijk waar u terecht kunt met uw vragen?

R: Nou ik heb nu wel iemand die me helpt, maar ik heb geen continuïteit. Ik wil gewoon hulp bij hoe ik dat allemaal kan organiseren.

I: En op het moment weet u niet waar u daarmee terecht kan?

R: Nee, absoluut niet. Ik zou niet weten wie ik daarvoor moet contacteren.

I: Heeft u wel eens een poging gedaan om bijvoorbeeld de gemeente te bellen of andere acties ondernomen?

R: Vanwege die uitwegvergunning die we nodig hebben heb ik de gemeente gebeld. Toen had ik een naam en toen kon ik daar de volgende keer weer naar vragen. Dat was heel prettig. Dat is wel goed gegaan, of nou ja het loopt. Maar voor dat andere zou ik niet weten hoe ik dat moet doen.

I: Zijn er naast die aanvraag voor die uitwegvergunning nog andere punten waarop u wel eens heeft samengewerkt met de gemeente?

R: Ja, toen met mijn moeder met die huishoudelijke hulp. Dat is ook heel keurig opgepakt en heel goed geregeld. En dan de invalideparkeerkaart voor mijn man.

I: Die samenwerking zijn goed verlopen?

R: Ja hoor.

I: En het contact voor die samenwerkingen, was dat telefonisch?

R: Ik ben gewoon hier naartoe gegaan en daar hebben ze me toen wegwijs gemaakt. Er was hier toen een balie, maar die is nu weg heb ik gehoord. Dus dat is er niet meer.

I: En de aanvraag die u nu heeft gedaan is telefonisch gegaan?

R: Dat heb ik gevraagd en toen zei die mevrouw dat ze me de formulieren zou toesturen. Maar toen moest ik ook weer honderd keer hetzelfde invullen, dan vraag ik me af of dat zin heeft. Toen heb ik op een gegeven moment mijn zoon gevraagd of hij het digitaal kon omzetten en het toen kon opsturen. En mijn schoonzoon heeft dan een tekening gemaakt. Je moet wel iedereen mobiliseren om het voor elkaar te krijgen.

I: Hoe zou u het liefst willen samenwerken met de gemeente? Persoonlijk liever?

R: Ja, die voorkeur is wel duidelijk ja.

I: Dat er dan ook echt iemand bij u langskomt of dat u hier kunt praten met iemand of toch liever telefonisch? Wat heeft uw voorkeur?

R: Kleine dingen kun je ook telefonisch doen, maar verder kan ik ook wel hier komen om even een gesprekje te hebben. Er zijn zo ontzettend veel factoren die meespelen die je niet digitaal kwijt kan.

I: Dus u wilt graag dat ze meer van uw verhaal weten?

R: Persoonlijker. Ja, dat ik niet een nummertje ben. Zeker omdat wij niet echt de deur platlopen, vraag ik me af wat ze van ons weten.

I: Sinds wanneer bent u lid van een partner van de gemeente?

R: Heel lang al. Ik ben ook bij bepaalde praatgroepen geweest van hun. Dat was toch wel heel prettig om de verhalen van andere mensen te horen, hoe zij de dingen ervaren en oplossen. Dat is denk ik al een jaar of zeven nu.

I: U zegt dat u niet afwist van de informatiemarkt. Heeft u er ook nog nooit iets van gezien? Ook niet via een partner van de gemeente?

R: Nee, nooit.

[Uitleg informatiemarkt]

R: Ik ben weleens naar de seniorenbeurs geweest, maar dat is één keer heel lang geleden geweest. Hier bij de gemeente.

[Vervolg uitleg informatiemarkt]

R: Ik was in de tijd van de seniorenbeurs heel actief bij de Hartstichting. Toen stond ik daar voor de Hartstichting. Maar ik had geen idee dat dit een vervolg daarop was.

I: Heeft u de seniorenbeurs toen als positief ervaren?

R: Als deelnemer ervan wel, maar ook om te zien wat er nog meer allemaal gaande is hier in de gemeente. Maar niet zodanig dat ik daar ieder jaar naartoe ben gegaan.

I: Vind u zo een informatiemarkt voor mantelzorgers belangrijk?

R: Ik denk het wel, ja.

I: Hoe komt dat?

R: Dat je toch ziet wat er allemaal mogelijk is. Ik ben naar de 55+ beurs in Utrecht geweest voor de aanpassingen voor het huis. Toen stond er ook een organisatie voor het aanpassen van de auto. Dus dan kom je ook nieuwe dingen tegen en dat is heel belangrijk. Je kan kijken wat je persoonlijk nodig hebt en waar je terecht kan.

I: Zou u belangstelling hebben voor zo een informatiemarkt?

R: Zeker.

I: U heeft helemaal geen communicatiemiddelen gezien?

R: Nee. Het kan vorig jaar zijn dat ik het gemist heb, omdat ik de kranten toen even stop heb gezet. Ik ben toen namelijk heel intensief bezig geweest met het zorgen voor mijn moeder. Ik merkte toen wel dat er heel weinig plek is voor mensen zoals mijn moeder, mensen met somatische klachten. Je kan dan maar heel weinig zorg krijgen, 24/7. Dat heb ik toen overgenomen, dus ik miste toen erg veel ook in het dagelijkse leven. Maar we hebben allemaal een smartphone met internet en alles en ik bekijk meerdere keren per dag mijn mail. Ik heb niets gezien.

I: Via welke middelen zou u op de hoogte gebracht willen worden van zo een informatiemarkt?

R: Ze weten je te vinden. Maar ik weet niet of het meerwaarde zou hebben via post.

I: Maar wat zou voor u een handig middel zijn om op de hoogte gebracht te worden? Waar gaat uw persoonlijke voorkeur naar uit?

R: Internet, het middel van deze tijd.

I: Dus een mail?

R: Een mail erover, ja zeker.

I: En iets op social media?

R: Daar doe ik niet aan, daar heb ik geen tijd voor.

I: En een brief, vind u dat handig?

R: Persoonlijk vind ik een brief wel handig, zeker als je ziet dat het van de gemeente komt. Van allerlei regeltjes krijg je brieven. Ik vind wel dusdanig belangrijk dat dit in die categorie kan horen.

I: Vind u dan dat het een persoonlijke uitnodiging zou moeten zijn of gewoon een algemene informatiebrief over de informatiemarkt?

R: Dat laatste kan ook, maar het mag van mij ook persoonlijk. Ik behoor wel tot die categorie. Maar die andere dingen van de gemeente komen ook 'aan de bewoners van'. Die lees ik ook. Het is van de gemeente, dus dat vind ik dusdanig belangrijk dat ik het niet bij de reclame weg doe.

I: Zou u dat dan vanuit de gemeente willen of vanuit een partner van de gemeente? Wat zou u meer aanspreken?

R: Dat is om het even.

I: Wilt u dat zo een mail ook persoonlijk is in plaats van alleen informatief?

R: Ja, zeker.

I: Bij een partner van de gemeente staat u ingeschreven. Zou u een mail over de informatiemarkt via een partner van de gemeente willen krijgen of maakt dat eigenlijk ook niet uit?

R: Dat mag ook via een partner van de gemeente, dat lees ik sowieso.

I: Zou u tijd hebben om naar zo een informatiemarkt te gaan?

R: Daar maak ik dan tijd voor. Als ik het maar op tijd van tevoren weet. Je hebt toch vaak een vast schema en allerlei verplichtingen. Het is wel fijn als je dan minstens een maand van tevoren weet wanneer het precies is.

I: Wat zou ervoor over hebben? Zou u er andere dingen voor opzij zetten?

R: Jazeker.

I: En om welke reden doet u dat?

R: Omdat ik zodanig belangstelling heb voor die informatie. Dat ik selectief kan kijken of er iets voor ons bij zit, wat past bij ons en waar we iets aan hebben.

I: Zou u dan van tevoren in zo een uitnodiging alvast willen weten wat er op zo een markt staat?

R: Ja, zeer zeker. Dan kun je kijken of het wel de moeite is en of er wel iets voor je bij zit.

I: Zou u niet gaan als er niets bij staat dat u aanspreekt?

R: Dan zou ik gaan als het echt kon, maar ik zou er niet andere dingen voor opzij zetten.

I: Maakt de reisafstand voor u nog uit?

R: Ik neem aan dat het binnen de gemeente is.

I: Ja, klopt. Dus dat is wel belangrijk, dat het binnen de gemeente is?

R: Ja.

I: Het is hier in Dorp x in het Raadhuis geweest. Vindt u dat een goede locatie?

R: Ja, dat vind ik prima.

I: Wat vindt u belangrijk dat er is op zo een informatiemarkt? Vindt u het belangrijk dat er faciliteiten zijn als koffie en thee en dat je naar het toilet kan?

R: Zeer zeker. Vooral dat laatste ja.

I: U vindt dat er meer communicatie moet zijn over de informatiemarkt?

R: Absoluut.

I: Zou u inspraak willen op zo een informatiemarkt? Vooraf of achteraf?

R: Bij inspraak vooraf ben je altijd persoonsgericht. Je moet eigenlijk ook algeheel kijken. En je bent ook afhankelijk van de mensen die er gaan staan. Of wordt er dan uitgenodigd op basis van de vraag van de mantelzorgers?

I: Dat zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren als mensen vooraf hun mening willen geven over wat zij graag zouden willen zien.

R: Ja, precies. Dat is dan wel heel handig. Dan kunnen jullie kijken hoeveel mensen bepaalde onderwerpen willen.

I: Zou u dat dan via een mailtje willen doorgeven? Een lijstje met onderwerpen die u graag wilt terug zien? Of zou u een praatgroep willen waar u het erover kunt hebben?

R: Het kan net zo goed via de mail. Anders moet je daar ook weer tijd insteken. En dat is wel belangrijk, maar dat gaat dan hetzelfde als die informatieavond van Mezzo waar ik eerder over vertelde.

I: Zou u achteraf inspraak willen over de informatiemarkt? Dat u uw mening erover kan geven?

R: Ja, dat vind ik heel goed. Dan kun je ook kijken of het het doel heeft bereikt.

I: Wilt u dan een enquête op locatie?

R: Nee, zo een informatiemarkt moet je even laten bezinken.

I: Over welke onderwerpen zou u dan inspraak willen hebben? Over de stands die er staan?

R: Ja, want dat is wat je zoekt. Ik zou op dit moment bijvoorbeeld over aanpassingen informatie willen. Dus misschien iets van Medipoint of een gerelateerd bedrijf. Het is gewoon wat op dit moment bij ons speelt wat voor mij belangrijk is. Dan heb ik geen idee hoe dat voor anderen is, maar voor mij is dit belangrijk.

I: **Heeft u het idee dat als u uw mening geeft, dat de gemeente daar iets mee zou doen?**
Heeft u daar vertrouwen in?

R: Daar heb ik wel vertrouwen in. Ja, zeker.

I: Zo een informatiemarkt is drie keer per jaar. Vindt u dat genoeg?

R: Ik denk dat als het alom bekend is dat dat zo is en dat het een beetje gespreid wordt en dan ook rekening houdt met de vakanties enzovoort. Maar dat je ook ziet dat als je niet kan, dat je dan wel naar de andere keer kan. Maar dan moet het wel bekend zijn.

I: Dus het zou genoeg zijn als er meer communicatie over is?

R: Dat denk ik wel. Of misschien vier keer, maar dat moet je kijken aan de hand van hoeveel mensen erop af komen. Hoe de belangstelling in de praktijk is. Dat kun je van tevoren niet echt inschatten naar mijn idee.

I: Vindt u de drie doelgroepen teveel? Zou u het specifieker willen hebben of vindt u het wel een goede combinatie?

R: Ik denk dat je het niet alleen op eentje zou moeten doen. Breder. Dat er echt voor ieder wat wils is. Er zijn ook zat mensen die bijvoorbeeld met kinderen met problemen zitten. Dat zou ook goed kunnen en dan bereik je gewoon een grotere groep.

I: **Zou u naast zo een informatiemarkt nog op een andere manier willen participeren in het mantelzorgbeleid?** Door bijvoorbeeld een groepsgesprek of iets waar u uw mening kwijt kan.

R: Dat heb ik dus in het verleden naar mijn idee ook al gedaan in die praatgroepen voor mantelzorgers van dementerenden. Ik vond dat heel zinnig en heel prettig. Je hebt een bepaalde band met de lotgenoten.

I: Dus het delen van ervaringen is misschien nog wel belangrijker dan het uiten van commentaar?

R: Kritiek en commentaar heeft iedereen altijd. De emotie en de ervaring speelt ook altijd mee. Maar het is wel fijn om dat kwijt te kunnen.

I: Wilt u het dan alleen kwijt kunnen of vindt u dat er dan ook iets mee gedaan moet worden?

R: Je bedoelt van de gemeente uit?

I: Ja, dat u bijvoorbeeld met zo een praatgroep met ideeën komt en dat daar dan ook echt iets mee gedaan wordt.

R: Ik denk meteen aan de busjes die ingezet werden voor de dagbesteding waar mijn moeder heen ging. Mensen die met die busjes kwamen die waren er altijd pas aan het einde van de ochtend. Dat was wel echt een probleem. Ik denk dat het een heel belangrijk punt is. Dat je het kwijt kan en dat er iets aan gedaan kan worden.

I: Op wat voor manier zou u dat dan kwijt willen? In zo een praatgroep?

R: Dan vraag ik me af of er wat mee gedaan kan worden.

I: Dus als u met zo een praatgroep bent dan heeft u het idee dat er minder snel iets met uw mening gedaan wordt?

R: Ik vraag me af wie dan dat op zich moet nemen om dat bij de gemeente aanhangig zou maken.

I: En als er iemand van de gemeente bij zou zijn? Of ontstaat er dan een drempel om de ervaringen te delen?

R: Ja, misschien een deel van de tijd. Je bespreek natuurlijk ook heel vaak persoonlijke dingen. Aan de andere kant kan het ook goed zijn dat zo iemand van de gemeente meemaakt wat er leeft. Maar ik denk dat het voor sommige mensen een belemmering is om zich te kunnen uiten. Want het is soms ook gewoon een uitlaatklep voor mensen.

I: Dus zo een informatiemarkt is prima om de informatie die er is over te brengen aan de mantelzorgers. Daarnaast zou een praatgroep goed zijn om gewoon even alles eruit te kunnen gooien met mantelzorgers onder elkaar zonder iemand van de gemeente erbij. En dan zou het eigenlijk nog goed zijn om een ideeëngroepje te hebben met iemand van de gemeente erbij om te kijken waar ze wat mee kunnen.

R: Ja! Ja, inderdaad.

I: U vindt het belangrijk om te weten wat de gemeente van uw persoonlijke situatie weet. Vindt u het belangrijk om daar persoonlijke gesprekken over te hebben met de gemeente?

R: Ik ben niet zo iemand die al mijn problemen op de stoep legt. Maar ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die het wel heel belangrijk vinden. Maar net als bij die informatieavond over die participatie, dan zijn er jonge mensen die nog helemaal enthousiast met hun studie bezig waren en vol idealisme in de maatschappij stonden. Dat herken ik wel, want ik kom ook het sociale gebeuren. En dat is allemaal heel leuk, maar wat komt ervan in de praktijk terecht. Als ik dan

aan mijn buurvrouw vraag om de auto niet zo bij ons voor de deur te zetten omdat mijn man moeilijk loopt dan is er geen greintje begrip. Dan vraag ik me af waar we op deze wereld mee bezig zijn.

I: Maar u bent wel nieuwsgierig naar hoeveel de gemeente over u weet?

R: Ja.

I: Hoe zo u daar dan achter willen komen?

R: Ja, ik weet het niet. Ik heb geen idee. Dat zou dan toch in gesprek moeten zijn. Dat zou via een eenmalig gesprekje via een partner van de gemeente kunnen. een partner van de gemeente is onderdeel van de gemeente en je zou kunnen bedenken dat je als mantelzorger dan toestemming geeft aan een partner van de gemeente dat als zich een probleem zich voordoet, dat zij dan informatie daarover mogen geven. Aan de andere kant komen verhalen via via niet echt goed over. Dus wat dat betreft moet er misschien wel een ingang zijn bij de gemeente met mensen die daar empathie ook van hebben. Net als de mensen die bij een partner van de gemeente werken. Die op de hoogte zijn en op die lijn geschoold zijn. Ik heb ook zo een keukentafelgesprek mee mogen maken en dat heeft me heel geraakt. Dat vond ik heel onprettig. Dat was bij mijn moeder. Dat zou mij wel tegenhouden voor persoonlijke gesprekken. Die persoon was niet iemand echt van de gemeente, maar iemand die de gemeente inhuurde. Maar het zou iemand moeten zijn die het echt begrijpt. Maar als ik het vergelijk met elders, doet deze gemeente het echt heel erg goed. Je kunt het soms wel beter door deskundigen laten regelen, maar dat moet je dan ook wel weten.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Alleen dat ik hoop dat er ook weer een persoonlijke ingang komt naar het WMO. Ook al kun je hun alleen maar benaderen en dat zij jou adviseren over hoe je het moet aanpakken.

I: Dus dat er vanuit de gemeente meer duidelijk wordt gemaakt waar je terecht kunt?

R: Ja. Echt een soort bemiddelingsorgaan ook ter ondersteuning van mensen die iets nodig hebben. Dat ze de nodige informatie geven om mensen door te sturen als ze niet direct aan het juiste adres zijn.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname.

Verbatim 15

Respondent 15: vrouw, 1960

Datum: 29 november 2017

Locatie: Raadhuis, Dorp x

R = Respondent

I = Interviewer

I: Ik neem dit interview op en verder is alles anoniem, dus als u dat oké vindt kunnen we beginnen.

R: Ja, prima.

I: Zou u voor mij uw relatie met de gemeente kunnen omschrijven?

R: Ik heb eigenlijk niet echt een relatie met de gemeente. Ik spreek ze nooit en werk nooit met ze samen.

I: Op welke punten denkt u dat de gemeente u als mantelzorger nodig heeft?

R: Wat me persoonlijk meteen te binnen schiet is dat ze beter rekening moeten houden met de mensen die werken. Dat vind ik een grote bottleneck. Ik werk wisseldiensten. Als er een keer iets is, dan zit het zo vol. En er wordt rekening gehouden met het feit dat iedereen doordeweeks vrij is. Dat vind ik een tekortkoming.

I: Voor wie bent u mantelzorger?

R: Voor familie.

I: Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

R: Dat ze faciliteren op het moment dat het echt nodig is. Mijn moeder is 92, dus voor haar ben ik mantelzorger. Op het moment dat je een derde partij moet inschakelen, de gemeente, dat daar dan niet moeilijk over gedaan wordt. Dat ik niet weken op de wachtlijst moet staan. Ik heb geen vergelijkmateriaal, maar ik denk dat dat wel prettig is.

I: U zegt dat het u niet is overkomen, maar u vindt wel dat de gemeente meer zou moeten faciliteren?

R: Ja.

I: Bent u dan wel een keer op een wachtlijst gekomen ergens, dat dat zolang duurde?

R: Nee, dat niet.

I: Het is meer het idee dat u erbij heeft?

R: Ja, ik zit zelf in de gezondheidszorg, dus ik weet dat dingen gewoon heel lang kunnen duren. Meer vanuit dat oogpunt. Uit eigen ervaring.

I: U zei al dat u nog nooit heeft samengewerkt met de gemeente. Ook niet op het gebied van mantelzorg? Dat u iets heeft moeten regelen met de gemeente?

R: Het enige wat ik vorig jaar geregeld heb is de zorg dat ze de eigen bijdrage terug kreeg. Dat is het enige waarover ik contact heb gehad. Verder niet. De rest ging via de zorgverzekering. En dat toen ging heel prettig eigenlijk.

I: Is dat de manier waarop u altijd zou samenwerken met de gemeente?

R: Ja, het liefst wel. Dat het vlotjes verloopt. En dat je geïnformeerd wordt over wat je mogelijkheden zijn.

I: Is dat nu het geval?

R: Nee, je kan natuurlijk wel voor een deel informatie inwinnen denk ik via intranet, maar nogmaals je hebt uitnodigingen voor bepaalde avonden en dat vind ik zeer beperkt. Het zit heel gauw vol en je hebt maar één of twee opties per jaar.

I: Krijgt u dat vanuit een partner van de gemeente?

R: Ja.

I: **Weet u van de informatiemarkt?**

R: Nee, nog nooit van gehoord.

I: **Ik neem aan dat u er dan ook nog nooit bent geweest?**

R: Nee, klopt.

I: Kent u de seniorenbeurs?

R: Daar heb ik wel eens over gehoord.

[Uitleg informatiemarkt]

I: **Vindt u het belangrijk dat er zo een informatiemarkt is?**

R: Ja, in principe wel. Ik weet niet waar ik allemaal nog mee te maken krijg, maar je weet maar nooit.

I: **Zou u belangstelling hebben om er naartoe te gaan?**

R: Ja.

I: Is dat omdat u zelf nog niet genoeg informatie heeft?

R: Omdat ik nog niet genoeg informatie heb. Maar ik heb me er ook nog niet ruim in verdiept moet ik zeggen.

I: Dat is nu nog niet nodig geweest?

R: Nee, als het moment daar is dan ga ik wel speuren.

I: Hoe doet u dat meestal?

R: Via de website en daarna ga ik bellen.

I: Wordt u altijd direct doorverbonden of duurt dat juist lang?

R: Ik heb er weinig mee te maken gehad, maar je wordt vanzelf doorgeschakeld. Je komt uiteindelijk toch wel aan informatie.

I: Heeft u helemaal geen communicatie-uitingen gezien over de informatiemarkt?

R: Misschien ook wel hoor, misschien wel. Ik weet het niet. Het is niet blijven hangen. Of dat ik het wel gezien heb, maar dat ik niet kon.

I: De markten zijn vaak op zaterdag, de ochtend en middag. Hoe zouden ze zo een uitnodiging van een partner van de gemeente moeten maken om het voor u aantrekkelijk te maken? Wat moet er voor u instaan? Bijvoorbeeld de instellingen die komen.

R: Ik denk dat dat wel handig is ja. Zodat ik een overzicht heb waaraan ik kan zien of ik er iets mee kan. Iets wat je interesse gaat wekken.

I: U zou er niet per sé naartoe gaan omdat u specifieke informatie nodig hebt?

R: Nee, in eerste instantie uit nieuwsgierigheid.

I: Het heeft in de krant gestaan. Wat vind u ervan dat het in zo een krant staat?

R: Altijd handig. Alleen ik denk dat ik het gewoon gemist heb.

I: Op wat voor manier zou de gemeente die informatiemarkt eigenlijk onder de aandacht moeten brengen? U zei al dat de krant een goed middel is. Zijn er nog andere manieren waarop het u zou aanspreken?

R: Goede vraag. Geen idee.

I: Is er iets wat u vaak gebruikt? Leest u uw mail veel?

R: Ja, mail. Mail is sowieso altijd handig en de kranten. En misschien dan ook een leuke poster ergens langs de weg.

I: En zo een mail, zou die dan echt persoonlijk moeten zijn of meer algemeen informatief?

R: Ik denk dat je wat meer persoonlijk dan moet richten. Je krijgt zoveel algemene, nutteloze informatie in je inbox dat je bij voorbaat al skipt en pas achteraf ziet dat je dat eigenlijk niet had moeten doen.

I: Ziet u persoonlijk als dat het op naam is of ook echt dat de informatie specifiek op u gebaseerd is?

R: Ja, voor welke doelgroep de informatie bedoeld is. Dus dan specifiek op mantelzorgers.

I: U zei net al dat u bijna geen tijd heeft om naar de activiteiten te gaan die georganiseerd worden. Zou u tijd hebben voor zo een informatiemarkt?

R: Het hangt ervan af. Ik wil er best wel tijd voor maken, maar ik heb wisseldiensten. Je noemt net de zaterdag, ik werk soms op zaterdag, dus dat ik gewoon lastig. Maar ik neem zeker geen vrije dag voor.

I: Wat zijn dingen die u er wel voor aan de kant zou zetten?

R: Wat handig zou zijn, dat je bijvoorbeeld van tevoren een aankondiging krijgt. Dan kan ik er rekening mee houden. Dat ik eerder van tevoren weet dat het komt.

I: Wat zou voor u handig zijn? Hoever van tevoren?

R: Zeker drie maanden van tevoren.

I: Is reisafstand nog van belang?

R: Een halfuurtje is de max.

I: Wanneer zou u nou niet naar zo een informatiemarkt gaan? Behalve als u geen tijd heeft. Zijn er nog andere aspecten die meespelen? Locatie bijvoorbeeld?

R: Nee de locatie is niet zo van belang. Er is niet zoveel verder.

I: Wat vindt u belangrijk dat er is op zo een informatiemarkt? Vind u het belangrijk dat er faciliteiten zijn als koffie en thee en een toilet?

R: Ja, dat lijkt me wel handig. In ieder geval een toilet.

I: Heeft u verder nog specifieke wensen over wat er op zo een markt zou moeten zijn?

R: Nee.

I: Zou u inspraak willen op zo een informatiemarkt? Vooraf of achteraf?

R: Nee.

I: Ook niet dat u kan laten weten wat u ervan vindt?

R: Nee dat kunnen ze achteraf vragen. Al die informatiemomenten altijd. Nee hoor. Dat kan later.

I: Dus dat u achteraf wel iets toegestuurd krijgt?

R: Ja, dat je achteraf een enquête toegestuurd krijgt. Van wat je ervan vindt. Maar echt pas na de informatiemarkt.

I: U zei al dat er meer communicatie over de markt moet zijn wil het u aanspreken. Dus bijvoorbeeld door middel van posters, de mail en de krant. U wil alleen achteraf inspraak. Is dat alleen over wat u van de markt vindt of zijn er nog andere dingen waar u uw mening over zou willen geven?

R: Nee, hoor daar hoef ik geen inspraak over te hebben. Het is iets puur informatiefs.

I: Heeft u het idee dat als u uw mening zou geven over zo een informatiemarkt, door middel van zo een enquête, dat de gemeente daar iets mee zou doen?

R: Misschien. Geen idee.

I: Omdat u nog nooit eerder uw mening ergens over heeft gegeven?

R: O, jawel. Ik geef heel vaak mijn mening. Dat doe ik wel. Maar ik weet niet of er überhaupt iets is waar je je mening over kan geven als het gaat om die informatiemarkt.

I: U zou uw mening kunnen geven over de opzet van de markt, over de stands die er staan of het überhaupt interessant is voor mantelzorgers.

R: O, ja. Ja precies.

I: Dat zou u wel willen?

R: Ja, dat is mening. Maar over inspraak. Het is maar net hoe je het bekijkt.

I: De gemeente ziet dat als inspraak, omdat de informatiemarkt er is om de mantelzorgers te betrekken bij het mantelzorgbeleid.

R: Ja, dan is het wel handig als je inspraak kan hebben.

I: Zijn er nog andere manieren waarop u zou willen deelnemen aan dat beleid? Bijvoorbeeld door middel van een praatgroep.

R: Nee, alsjeblieft niet. Nee, echt niet.

I: En iets als een groep op social media?

R: Nee, ook niet.

I: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

R: Nee, in principe niet nee.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname en uw tijd.

Bijlage X – Analyseschema's

Relatie mantelzorger en gemeente

Analyseschema 1: Ziet u uw relatie met de gemeente als een samenwerking?

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Nee, onduidelijk waar ze terecht kan	Op dit moment kan ik niet spreken van een samenwerking. ... Ik weet binnen de gemeente niet zo goed waar ik moet zijn.
2 (M, 1974)	Nee, vraag en antwoord	Meer als dat ik de vrager ben en zij mij antwoord geven.
3 (V, 1964)	Nee, hulp vragen	Eigenlijk niet, nee. Meer dat ik hulp kan vragen.
4 (M, 1955)	Nee	Nee, maar of dat nou specifiek aan de gemeente ligt of aan mij, dat laat ik dan maar even in het midden. Dat weet ik niet.
5 (V, 1954)	Nee, eenzijdig	Het is meer eenzijdig.
6 (V, 1964)	Nee, eenrichtingsverkeer	Nee het is eenrichtingsverkeer.
7 (V, 1963)	Nee, eenrichtingsverkeer, denkt dat dat niet mogelijk is	Nee, dat is wel eenrichtingsverkeer. Er is niet heel veel samenwerking mogelijk met de gemeente.
8 (V, 1943)	Nee, slechte ervaring, gemeente laat haar stikken	Ik heb een hele slechte ervaring met de gemeente. Ze hebben me laten stikken.
9 (V, 1967)	Nee, maar hebt elkaar wel nodig	Nee, al heb je elkaar wel nodig.
10 (V, 1955)	Nee, vroeger wel	Nee, behalve vroeger. Toen heb ik goed samengewerkt met twee mensen van de gemeente.
11 (V, 1962)	Ja, wel zelf erachteraan	Ik zie het wel als samenwerking, maar ik moet er wel zelf achteraan
12 (V, 1964)	Nee, maar wel noodzakelijk	Nee, maar het is wel noodzakelijk.
13 (V, 1976)	Ja, specifiek met gemeente van dit jaar	Ja, maar dat is wel met deze gemeente specifiek, dit jaar.
14 (V, 1952)	Nee, gemeente faciliteert, zij kan er gebruik van maken	Nee, zij faciliteren en ik kan er al dan niet gebruik van maken.

15 (V, 1960)	Helemaal geen relatie met de gemeente	Ik heb eigenlijk niet echt een relatie met de gemeente. Ik spreek ze nooit en werk nooit met ze samen.
-----------------	---------------------------------------	--

Analyseschema 2: Op welke punten heeft de gemeente u als mantelzorger nodig?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Geen	Het is eerder andersom. Dat ik als mantelzorger hulp nodig heb, omdat je het erbij doet naast je werk.
2 (M, 1974)	Geen	Nee.
3 (V, 1964)	Gemeente leert van waar mantelzorgers tegenaan lopen	Misschien dat als ik ergens tegenaan loop dat zij daarvan kunnen leren. Van wat zij aan de mantelzorgers kunnen bieden om te kunnen helpen. Om zo de hulp te verbreden die de mantelzorger eigenlijk wel nodig heeft.
4 (M, 1955)	Eenzaamheid verdrijven, mening geven	Wat een gemeente niet kan is de eenzaamheid voor zo iemand verdrijven. Ik kom drie, vier keer per dag even langs. Daar kan een gemeente natuurlijk moeilijk iemand voor vrijmaken. ... [Over of de gemeente zijn mening nodig heeft] Ja, dat doe ik dan ook gevraagd en ongevraagd. Ik vind het wel heel belangrijk.
5 (V, 1954)	Zorg voor haar man die ze overneemt	Ja, want ik denk dat als ik er niet zou zijn dat mijn man het niet zou kunnen redden in dat huis.
6 (V, 1964)	De zorg die ze overneemt van de gemeente	De grootste mantelzorgtaak ligt bij mijn moeder. Als ik daar niet zoveel aan had gedaan, dan had er heel veel meer bij een sociale dienst terechtgekomen.
7 (V, 1963)	De zorg die ze overneemt van de gemeente, financieel	Als er geen mantelzorgers zijn dan zal er meer zorgvraag zijn en dat zou buiten proporties worden qua geld.
8 (V, 1943)	De zorg die ze overneemt van de gemeente	Anders zouden zij de zorg op moeten pakken.
9 (V, 1967)	De kosten die ze daarmee wegneemt, taken die ze uit handen neemt	Zodat de gemeente minder hoeft te investeren in degene voor wie ik mantelzorg ben. Er worden een aantal taken uit handen genomen door de mantelzorgers.

10 (V, 1955)	Het werk dat ze de gemeente uit handen neemt	Ik denk dat ik ze een heleboel werk uit handen neem.
11 (V, 1962)	De taken die ze overneemt van de gemeente	Als ik er niet zou zijn zou het opgelost moeten worden door de gemeente.
12 (V, 1964)	De kosten die ze daarmee wegnemen	Als ik dat werk niet doe, dan zullen ze daarin andere financiën moeten douwen om te zorgen dat het wel goed gaat als gemeente zijnde.
13 (V, 1976)	Financieel	Financieel, de kosten.
14 (V, 1952)	De kosten die ze daarmee wegnemen	Als ik er niet was dan zouden er veel meer kosten enzovoorts gefaciliteerd moeten worden
15 (V, 1960)	-	-

Analyseschema 3: Op welke punten heeft u de gemeente nodig als mantelzorger?

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Bij wie ze moet zijn	[Over <i>inkomen van haar moeder</i>] Ik kom er hier in Dorp x niet uit. Bij wie ik moet zijn daarvoor. Dat is waar ik heel graag hulp bij zou willen.
2 (M, 1974)	Wordt te weinig mee gedaan	Op dit moment heb ik de gemeente zeker wel nodig, ja. Maar ik vind dat er te weinig naar gekeken wordt. ... Er wordt te weinig met mijn vraag gedaan.
3 (V, 1964)	Informatie over de mogelijkheden voor mantelzorgers	Ik denk wel wat informatie over de mogelijkheden die er zijn voor de mantelzorger. Waar ik terecht kan als ik iets voor elkaar wil krijgen of iets wil regelen. Dat is voor mij het belangrijkste.
4 (M, 1955)	Iemand langs laten gaan om de taken uit handen te nemen	Als er zo iemand bij mijn buurvrouw langsgaat zou die persoon mij wat ademruimte kunnen geven. ... In die zin zou het wel eens makkelijk voor mij zijn, qua lucht, als de gemeente is een keer iemand uit bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie aanstuurt om mij te benaderen om mijn taken één dag in de week uit handen te nemen. Daar zou de gemeente zich meer voor moeten inzetten.

5 (V, 1954)	Geen	Op dit vlak geen.
6 (V, 1964)	Huisvesting, vervoer	Ik heb ze nodig gehad voor huisvesting. Ik heb ze ook nodig gehad voor vervoer.
7 (V, 1963)	Opstarten oudereninitiatief begeleid wonen	Om een oudereninitiatief te starten voor begeleid wonen op te starten.
8 (V, 1943)	Weet het niet	Dat weet ik juist niet.
9 (V, 1967)	Waardering, informatie	Een stukje waardering en een stukje informatie.
10 (V, 1955)	Bemiddeling wibo- woning	Het enige waarvoor ik ze nu nodig heb, denk ik, is die wibo-woning. Of als bemiddelaar of dat ze zich ermee gaan bemoeien.
11 (V, 1962)	Kleine dingetjes, waar kan ze terecht	Voor de kleine dingetjes, zoals een alarm en voor de zorgverzekering. Waar kan ik terecht?
12 (V, 1964)	Praktische dingen	Praktische dingen, zoals de taxi en al dat soort aangelegenheden.
13 (V, 1976)	Ondersteuning	Op het financiële gedeelte en een stukje ondersteuning. Niet een extraatje, maar echt een ondersteuning voor mij.
14 (V, 1952)	Opbouwen vangnet	Ik moet een vangnet opbouwen en hoe doe ik dat en waar moet ik daarvoor terecht.
15 (V, 1960)	Faciliteren waar nodig	Dat ze faciliteren op het moment dat het echt nodig is. Dat daar dan niet moeilijk over gedaan wordt. Dat ik niet weken op de wachtlijst moet staan.

Analyseschema 4: Op welke manier zou u het liefst samenwerken met de gemeente op het gebied van mantelzorg?

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Telefonisch contact	Dat ik ze op bel. Ik bel op als ik hulp nodig heb en dan hoop ik weer een nieuwe naam of telefoonnummer krijg, waardoor ik weer verder kan gaan. Dus het liefst telefonisch. Dat vindt ik het makkelijkst.
2 (M, 1974)	Focusgroepen	Door te gaan praten met elkaar over wat er beter kan. ...

		Ik denk dat als je een groepje bij elkaar hebt dat er meerdere dingen naar voren zullen komen waar wij als mantelzorger tegenaan lopen.
3 (V, 1964)	Informele bijeenkomst	Wat meer aanbieden vanuit de gemeente. Bijvoorbeeld een bijeenkomst organiseren
4 (M, 1955)	Dat de gemeente contact met hem opneemt, vragen wat ze voor de mantelzorger kunnen betekenen	Misschien vanuit de gemeente, als zij is contact met mij opnemen. Alleen de vraag moet altijd komen. Het is niet proactief vanuit de gemeente. Die vraag zou je eigenlijk aan mij moeten stellen.
5 (V, 1954)	Hulp aanbieden	Dat zij hulp bieden zoals in het verleden. Dat zij dus ook wat aanbieden.
6 (V, 1964)	Meedenken en verdiepen in situatie	Dat ze in ieder geval meedenken. Dat ze zich meer verdiepen in wat er gaande is en zich daar ook voor inzetten.
7 (V, 1963)	Tussenpersoon	Dat de gemeente als tussenpersoon fungeert in het opstarten van die woongroep.
8 (V, 1943)	Betere mensen inzetten	Als ze betere mensen inzetten. Niet iemand die niets weet.
9 (V, 1967)	Informatie van patiënt ook naar mantelzorger	Dat niet alleen degene voor wie jij zorgt de informatie krijgt, maar ook de mantelzorgers.
10 (V, 1955)	Persoonlijk contact	[Over <i>persoonlijk contact</i>] Als het helpt. Kan me niet schelen.
11 (V, 1962)	Zelf aankloppen	Ik vind dit wel fijn om zelf te komen als er iets is en waar ik hulp bij nodig heb. Dat ik dan bij de gemeente terecht kan.
12 (V, 1964)	Korte lijntjes, zo nodig één-op-één, persoonlijk contact	Belangrijk is korte lijntjes en één op één als het nodig is. Persoonlijk contact.
13 (V, 1976)	Persoonlijk contact, huisvisites	Persoonlijk contact vind ik wel heel belangrijk en ook wat meer huisvisites.
14 (V, 1952)	Persoonlijk contact, meer info vanuit gemeente over waar ze terecht kan	Persoonlijk contact en meer informatie vanuit de gemeente over waar ik als mantelzorger nu eigenlijk terecht kan.

15 (V, 1960)	Korte lijntjes, meer info vanuit gemeente over mogelijkheden	Dat het vlotjes verloopt via korte lijntjes en dat je geïnformeerd wordt vanuit de gemeente over wat je mogelijkheden zijn.
-----------------	--	---

informatiemarkt

Kennis

Analyseschema 5: Wat weet u van de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Niets over gezien	Nooit iets over gezien.
2 (M, 1974)	Via mail een partner van de gemeente	E-mails krijg ik. ... Van een partner van de gemeente.
3 (V, 1964)	Via werk	Dat wist ik dus via mijn werk. Anders wist ik het niet. Ik heb het niet gevolgd, want ik heb niet altijd tijd om die lokale kranten te lezen en daar zal het denk ik in bestaan hebben.
4 (M, 1955)	Via mail een partner van de gemeente	Ik weet ervan via een mail van een partner van de gemeente.
5 (V, 1954)	Niets over gezien	Ik heb over de informatiemarkt nooit iets gezien. Er is geen brief huis-aan-huis geweest met dat we daar eens op moesten letten.
6 (V, 1964)	Nooit iets van gezien	Nooit iets van gezien.
7 (V, 1963)	Via via	Ik weet ervan, via via
8 (V, 1943)	Via seniorenbeurs, via krant	Ik ben naar de seniorenbeurs geweest dus via dat weet ik het, omdat ik het in de gaten houdt ieder jaar. Verder heb ik het in de krant gelezen.
9 (V, 1967)	Via krant	Ik heb er wel iets van gehoord. Ik lees natuurlijk kranten.
10 (V, 1955)	Via krant	Ik heb het in de krant gelezen dit jaar.
11 (V, 1962)	Via mail een partner van de gemeente	Ik heb een mail ontvangen van een partner van de gemeente, via hun weet ik ervan.
12 (V, 1964)	Via krant	Ja, ik heb erover in de krant gelezen.

13 (V, 1976)	Niets over gezien	Nee, ik heb er nooit iets over gezien.
14 (V, 1952)	Niets van gezien of gehoord	Nee, nooit iets van gezien of gehoord.
15 (V, 1960)	Weet het niet zeker, niet blijven hangen	Nee, nog nooit van gehoord. En als dat wel zo is dan is het in ieder geval niet blijven hangen.

Analyseschema 6: Bent u wel eens naar de informatiemarkt geweest?

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Nee, nooit een uitnodiging ontvangen	Nee, ook niet. ... Ik heb nooit een uitnodiging ontvangen. Niet dat ik weet.
2 (M, 1974)	Nee, tijdgebrek	Nee, ik heb daar geen tijd voor gehad. ... Meestal is het op de momenten dat ik moet werken.
3 (V, 1964)	Ja, om er zelf te staan, maar ook rondgelopen als mantelzorger	Om er zelf te staan. Maar ik ben wel zelf ook rond gaan lopen in de rol van de mantelzorger om te kijken wat voor mijzelf nog handig was, zoals die thuiszorgorganisaties.
4 (M, 1955)	Nee, teveel op één onderwerp gericht	Ik ben er nooit geweest. ... Omdat alle dingen die ik zie erg geënt zijn op een bepaalde richting. Zoals bijvoorbeeld op dementie. Daar heb ik niets aan.
5 (V, 1954)	-	Nooit van gehoord.
6 (V, 1964)	-	Nooit iets van gezien.
7 (V, 1963)	Ja, wooninitiatief	Ja, ik ben er geweest. ... Voor dat wooninitiatief dat ik wil gaan opstarten.
8 (V, 1943)	Ja, Alzheimer man	Ik ben er in 2016 wel geweest voor de Alzheimer van mijn man.
9 (V, 1967)	Nee, tijdgebrek, de informatiemarkt was onduidelijk	Nee. Tijdgebrek is het grootste probleem. Ik weet niet ook niet of het voor mij belangrijk is, want de informatiemarkt was onduidelijk.
10 (V, 1955)	Ja, urgentieverklaring	Ja, voor waar ik naartoe kon met een urgentieverklaring.

11 (V, 1962)	Nee, tijdgebrek	Nee, ik was toen aan het werk, dus ik had geen tijd.
12 (V, 1964)	Nee, genoeg kennis	Ik weet zoveel, dus ik heb niet zo heel veel meer nodig. Op dit moment althans. En indien ik dat wel heb dan ga ik daar wel in ondernemen, heel simpel.
13 (V, 1976)	Nee, niets van gezien	Nee, nooit iets van gezien.
14 (V, 1952)	Nee, nooit iets van gezien	Nee, nog nooit iets van gezien.
15 (V, 1960)	Nee, nog nooit van gehoord	Nee, nog nooit van gehoord.

Betrokkenheid bezoekers

(alleen voor de mensen die een keer geweest zijn)

Analyseschema 7: Heeft u het idee dat u betrokken bent geweest bij de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	-	-
2 (M, 1974)	-	-
3 (V, 1964)	Nee	Nee.
4 (M, 1955)	-	-
5 (V, 1954)	-	-
6 (V, 1964)	-	-
7 (V, 1963)	Nee, via via gehoord	Nee, want ik heb het eigenlijk gehoord via via en ik ben met iemand meegegaan.
8 (V, 1943)	-	-
9 (V, 1967)	-	-
10 (V, 1955)	Nee, niets gevraagd	Nee, er is me niets gevraagd.
11	-	-

(V, 1962)		
12 (V, 1964)	-	-
13 (V, 1976)	-	-
14 (V, 1952)	-	-
15 (V, 1960)	-	-

Analyseschema 8: Heeft u inspraak gehad op de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	-	-
2 (M, 1974)	-	-
3 (V, 1964)	Nee, niet persoonlijk gevraagd	Nee. ... [Over of het persoonlijk gevraagd is] Nee.
4 (M, 1955)	-	-
5 (V, 1954)	-	-
6 (V, 1964)	-	-
7 (V, 1963)	Nee	Nee.
8 (V, 1943)	-	-
9 (V, 1967)	-	-
10 (V, 1955)	Nee	Nee.
11 (V, 1962)	-	-
12 (V, 1964)	-	-
13	-	-

(V, 1976)		
14 (V, 1952)	-	-
15 (V, 1960)	-	-

Mening

Analyseschema 9: Hoe belangrijk vindt u de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Belangrijk een keer te gaan	Ik zou er zeker eerst naartoe gaan, zodat ik een beter beeld heb. Ik denk wel dat dat belangrijk is om sowieso één keer te gaan. En dan kun je altijd nog flyers en kaartjes meenemen.
2 (M, 1974)	Zeker voor nieuwe mantelzorgers	Zeker voor nieuwe mantelzorgers. ... Eigenlijk is informatie krijgen altijd wel goed. Ik denk dat je nooit informatie genoeg kunt krijgen
3 (V, 1964)	Wel belangrijk, zoveel mogelijk manieren zijn voor mantelzorgers waar ze terecht kunnen	Dat vind ik wel belangrijk. Er moeten zoveel mogelijk mogelijkheden zijn voor mantelzorgers om ergens terecht te kunnen. Want die behoefte aan informatie heb ik wel. En wat ik zei, ik wist er dus niet van, maar ik wist dus ook helemaal niet van de inschrijving als mantelzorger zelf bij de gemeente. Dus die informatiestroom naar mensen toe vind ik wel heel belangrijk.
4 (M, 1955)	Als het over algemene informatie gaat	Voor mij persoonlijk niet zo, omdat het aan mijn functioneren als mantelzorger niets zou veranderen. ... [Over als er meer algemene informatie is] Ja, dat zou interessant zijn.
5 (V, 1954)	Zeker, wordt steeds zwaarder	Zeker. Het wordt met de jaren wel steeds zwaarder en hij zegt ook dat hij straks misschien wel opvang nodig heeft als ik een keer een dagje de deur uit wil en hij niet meer alleen kan zijn.

6 (V, 1964)	Als het effect heeft, als ze er echt iets kunnen betekenen	Als het effect heeft wel ja. En als ze op zo een informatiemarkt direct iets kunnen regelen.
7 (V, 1963)	Heel belangrijk	Dat is heel belangrijk.
8 (V, 1943)	2016 belangrijk, nu niet	Ik vond het toen belangrijk voor mij. Nu niet.
9 (V, 1967)	Klinkt heel aantrekkelijk	Het klinkt gewoon wel heel aantrekkelijk. Daar had ik wel iets meer van willen weten inderdaad.
10 (V, 1955)	Alles wat mantelzorgers op kunnen pikken is belangrijk	Ik vind alles wat mantelzorgers op kunnen pikken belangrijk.
11 (V, 1962)	Heel belangrijk, op die markt kun je alle informatie krijgen	Heel belangrijk. Omdat er toch heel veel mensen ook niet van weten en informatie zoeken en dat je dat op zo een markt allemaal kan krijgen.
12 (V, 1964)	Heel belangrijk, als informatieve bron	Heel belangrijk. Ik kan me zo voorstellen dat het een heel informatieve bron kan zijn.
13 (V, 1976)	Niet, kan niet weg van huis	Niet voor mij, want ik kan niet echt de deur uit als mijn kind thuis is. Dan zit ik echt aan huis gebonden.
14 (V, 1952)	Zo zie je alle mogelijkheden en nieuwe dingen	Dat je toch ziet wat er allemaal mogelijk is. Dan kom je ook nieuwe dingen tegen en dat is heel belangrijk. Je kan kijken wat je persoonlijk nodig hebt en waar je terecht kan.
15 (V, 1960)	In principe wel belangrijk, weet niet waar je mee te maken krijgt	In principe wel belangrijk. Ik weet niet waar ik allemaal nog mee te maken krijg, maar je weet maar nooit.

Analyseschema 10: Heeft u belangstelling voor de informatiemarkt?

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Ja, nuttig voor alle mantelzorgers	Jazeker, absoluut. Ik denk dat het nuttig is voor alle mantelzorgers.
2 (M, 1974)	Nee, weet alles wel	Ik weet nu tegenwoordig het reilen en zeilen wel, dus nee. Wij hebben hulpverleners, dus die geven mij ook nog informatie. Voor mijzelf zie ik niet echt toegevoegde waarde.

3 (V, 1964)	Ja, door vraag naar informatie	Ja, door de vraag naar informatie over wat er dan eigenlijk is, wat ze me kunnen bieden en wat kan ik nog meer doen.
4 (M, 1955)	Ja, als het over algemene informatie gaat	Alleen als er meer algemene informatie is.
5 (V, 1954)	Ja	Ja hoor.
6 (V, 1964)	Als er iets voor je gedaan kan worden	Alleen als er daadwerkelijk iets voor je gedaan kan worden op zo een markt.
7 (V, 1963)	Ja, als deze puur voor informatieverstrekking is	Ja, maar dan als de informatiemarkt puur voor informatieverstrekking is.
8 (V, 1943)	Ja, ieder jaar anders	Ja, ieder jaar is anders.
9 (V, 1967)	Ja	Ja, jazeker wel.
10 (V, 1955)	Nee, eerst wel, nu niet, vorig jaar niet geholpen	Dat had ik wel, maar dat is nu in één klap weg. Ik heb er niets aan gehad, maar dat wil niet zeggen dat het niet belangrijk is. Mijn belangstelling is weg. Ik ga niet meer, wat er ook staat.
11 (V, 1962)	Ja, grote belangstelling	Ja, die belangstelling is groot. Ik wil heel veel weten.
12 (V, 1964)	Ja, als belangstellende, niet voor informatie	Ik zou er wel naartoe gaan, maar eigenlijk gewoon als belangstellende. Maar niet om te worden geïnformeerd. Ik heb altijd belangstelling voor nieuwe ontwikkelingen
13 (V, 1976)	Nee, liever mail of website, bereikt haar beter	Nee, ik vind het op mail makkelijker. Dat bereikt mij beter. Als ik gewoon een site zou hebben waar ik dingen kan uitzoeken vind ik dat voldoende.
14 (V, 1952)	Zeker	Zeker.
15 (V, 1960)	Ja, nog niet genoeg informatie	Ja, omdat ik nog niet genoeg informatie heb.

Communicatiemiddelen

Analyseschema 11: Heeft u communicatiemiddelen van de informatiemarkt gezien?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim

1 (V, 1972)	Nee, zegt helemaal niets	Nee, het zegt mij helemaal niets. Dat is wel jammer.
2 (M, 1974)	Mail via een partner van de gemeente, niet uitnodigend	E-mails krijg ik. ... [Vanuit een partner van de gemeente] Ja. ... [Uitnodiging of informatief] Het is meer informatie dat het er is.
3 (V, 1964)	Nee	Nee.
4 (M, 1955)	Uitnodiging een partner van de gemeente, sprak niet aan	Via de mail krijg ik een uitnodiging van een partner van de gemeente van die markt. Maar het sprak niet genoeg aan om ernaartoe te gaan.
5 (V, 1954)	Nee	Nee.
6 (V, 1964)	Nee	Nee.
7 (V, 1963)	Niets, via via gehoord	Nee, alleen via via.
8 (V, 1943)	Krant	Ik heb erover in de krant gelezen.
9 (V, 1967)	Krant, ifnormatiemarkt was onduidelijk	Ik heb erover in de krant gelezen, maar de informatiemarkt was onduidelijk.
10 (V, 1955)	Krant	Ik ben er via de krant achter gekomen.
11 (V, 1962)	Mail een partner van de gemeente	Ik heb een mail ontvangen van een partner van de gemeente.
12 (V, 1964)	Krant	Ik heb in de krant gelezen over de informatiemarkt.
13 (V, 1976)	Niets	Nee, niets.
14 (V, 1952)	Niets	Nee, niets.
15 (V, 1960)	Kan het zich niet herinneren, niet blijven hangen	Volgens mij niet en anders kan ik het me niet herinneren. Dan is het niet blijven hangen.

Analyseschema 12: Via welke middelen zou u op de hoogte gebracht willen worden van de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Mail, flyers, posters, via mail persoonlijke benadering	E-mail is wel handig, dat lees ik toch wel vlot. ... Toch door wat meer reclame te maken. Desnoods op tv of zo, want het klinkt me niet bekend in de oren. Ze hebben het kennelijk toch nog behoorlijk stil gehouden. Het zegt me ook helemaal niets. Er moet meer reclame komen, maar ook flyers in de brievenbussen of posters in het dorp. ... [<i>Persoonlijke benadering</i>] Ja, het liefst via de mail. Ze mogen ook wel bellen, maar ik denk dat mail het makkelijkst is. ... [<i>Brieven</i>] Dat mag ook, maar e-mail scheelt weer papier. En je hebt je mail altijd bij je.
2 (M, 1974)	Flyers, posters, gemeentesite	Posters en flyers. ... Op de gemeentesite bijvoorbeeld, dus ook online.
3 (V, 1964)	Flyers, posters, Facebook, folders, persoonlijke uitnodiging, op tijd van tevoren	[<i>Over eerder genoemde flyers, posters Facebook en folders</i>] Zeker ook voor die informatiemarkt. ... [<i>Over uitnodiging voor mantelzorgers</i>] Dat zou helemaal mooi zijn, want dan voel je je gelijk persoonlijk benaderd.
4 (M, 1955)	Mail, valt op	Het medium mail voldoet. Dat is rechtstreeks aan mij en 'it catches my eye'.
5 (V, 1954)	Flyers, posters, website informatiemarkt, brief	Via de brievenbus aan de hand van een brief. Posters zijn handig. Als je voorbij rijdt en je mist de datum bijvoorbeeld, dan let je er de volgende keer nog beter op en dan ga ik bij mezelf na of ik tijd heb. ... [<i>Over flyers</i>] Ja, en flyers. ...

		De website van de informatiemarkt heb ik even bekeken, dat is ook handig.
6 (V, 1964)	Mail, vanuit een partner van de gemeente, wat er op de markt is, posters	Dan wil ik wel de inhoud van de markt kennen. Dan moet het uit die uitnodiging blijken of het voor mij nuttig is om te gaan. ... Via een partner van de gemeente, dat zij een e-mail uitsturen. ... Posters zie je ook.
7 (V, 1963)	Posters, persoonlijke uitnodiging, Facebook, Instagram, krant	Die Facebookpagina, of een Instagram, waar gewoon duidelijk wordt omschreven wat er allemaal binnen de gemeente te doen is. ... Je zal het altijd in de krant moeten blijven zetten en aanplakbiljetten zullen er ook altijd moeten blijven. En persoonlijk uitnodigen waar mogelijk, ook altijd.
8 (V, 1943)	Krant	Ik vind de krant een goed middel. Anders had ik het voorheen niet geweten.
9 (V, 1967)	Persoonlijke uitnodiging via mail naar mantelzorgers, komt binnen want is persoonlijk, krant, officiële brief schrikt af, social media komt niet binnen	De krant haalt wel de mensen natuurlijk. Maar ik denk dan dat het handiger is om misschien naar de mantelzorgers ook een persoonlijke uitnodiging te sturen. ... Persoonlijke uitnodiging via de mail kan eigenlijk wel. ... Als er weer zo een officiële brief van de gemeente komt, dan heb ik altijd zoiets van wat krijgen we nu. ... Ik lees dingen wel op social media, maar dat komt bij mij minder binnen dan een mail.
10 (V, 1955)	Mail, krant, korte melding dat de markt er is, welke partners er zijn	Krant en e-mail. Gewoon even een melding dat de informatiemarkt er weer is. Degene die meedoen, de partners.
11 (V, 1962)	Mail, flyers, posters, social media	De mail, social media, flyers en posters moeten voldoende zijn. Voor mij is het in ieder geval voldoende.

12 (V, 1964)	Website, als informatiebron, krant, wanneer het een kopstuk betreft	Je hebt natuurlijk de informatiebron via de site, maar ik kan me zo voorstellen dat een bepaalde leeftijdscategorie dat niet meer vertoefd. De krant blijft in dat opzicht natuurlijk de meest bereikbare onder de mensen buiten alle andere vormen van communicatie die je nog kan bedenken. Maar dan moet het wel een kopstuk betreffen.
13 (V, 1976)	Mail i.p.v. informatiemarkt, makkelijker, bereikt haar beter, website, zelf dingen uitzoeken	Mail zou mij beter van pas komen dan een informatiemarkt. Het is makkelijker voor mij en bereikt me beter. Daarnaast zou een website heel handig zijn, waar ik dan zelf dingen kan uitzoeken vanuit huis.
14 (V, 1952)	Mail, vanuit een partner van de gemeente, persoonlijk, brief, allerlei regeltjes via brief, dit belangrijk genoeg, geen tijd voor social media, tenminste maand van tevoren aankondigen, van tevoren duidelijk wat te zien is	Een mail vanuit een partner van de gemeente en dan wel persoonlijk. ... Persoonlijk vind ik een brief wel handig, zeker als je ziet dat het van de gemeente komt. Van allerlei regeltjes krijg je brieven. Ik vind wel dusdanig belangrijk dat dit in die categorie kan horen. ... Ik doe niet aan social media, daar heb ik geen tijd voor. ... Ik wil het op tijd van tevoren weten. Ik heb vaak een vast schema en allerlei verplichtingen. Het is wel fijn als je dan minstens een maand van tevoren weet wanneer het precies is.
15 (V, 1960)	Mail, persoonlijk, teveel nutteloze mail, krant, van tevoren duidelijk wat te zien is, zeker drie maanden van tevoren aankondigen	Ik zou een mail willen, maar dan wel persoonlijk, omdat er al teveel nutteloze mail binnenkomt. Daarnaast vindt ik de krant heel handig. ... Ik zou zeker drie maanden van tevoren een aankondiging willen zien, zodat ik er rekening mee kan houden. En dan zou ik van te voren duidelijk willen hebben wat er is.

Wensen en behoeften informatiemarkt

Analyseschema 13: Wensen en behoeften informatiemarkt		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim

1 (V, 1972)	Geen uur rijden, slecht weer houdt haar tegen	<i>[Over wat haar tegenhoudt]</i> Ik moet niet een uur gaan rijden bijvoorbeeld, dan doe ik het niet. ... Als het vriest, dus als het slecht weer is.
2 (M, 1974)	Koffie en thee, toilet, toegankelijkheid	<i>[Over koffie en thee, toilet en toegankelijkheid]</i> Ja, ik vind wel echt dat dat er moet zijn.
3 (V, 1964)	Niet te ver weg, koffie en thee, toegankelijkheid	Het is wel fijn als het niet te ver weg is. Als het verder weg is, dan wordt het nog wel weer een bottleneck. ... <i>[Over koffie thee en toegankelijkheid]</i> Dat vind ik wel belangrijk.
4 (M, 1955)	Koffie en thee maakt aantrekkelijk, algemene informatie, specifiek voor mantelzorgers, staat los van senioren en vrijwilligers	<i>[Over koffie en thee]</i> Dat maakt aantrekkelijk. ... Het moet over algemene informatie zijn en specifiek eigenlijk voor mantelzorgers. Mantelzorgers zijn een heel aparte tak. Het staat los van senioren en vrijwilligers.
5 (V, 1954)	In het weekend, info over mogelijkheden mantelzorger van familie, niet oubollig,	Het was aldoor in het weekend en voor de werkende mens is dat natuurlijk te doen. ... <i>[Over wanneer niet gaan]</i> Als het alleen maar oubollig is. ... Ook informatie over reizen en als je zoals mijn man niet zo makkelijk te been bent, dan kun je misschien toch op een andere manier een reis maken zodat het voor alle twee nog aantrekkelijk is.
6 (V, 1964)	Moet effect hebben, ze moeten echt iets voor je kunnen betekenen, vier keer per jaar	Zorgen dat je ook echt iets kunt regelen op de informatiemarkt. En dan moet die er ook vier keer per jaar zijn.
7 (V, 1963)	Toilet, puur informatieverstrekking, geen werving mantelzorgers en	Een toilet is belangrijk. ... Het moet puur voor informatieverstrekking zijn en niet voor werving van mantelzorgers en vrijwilligers. ...

	vrijwilligers, opzet markt per doelgroep	De opzet van de markt moet duidelijker worden ingedeeld per doelgroep.
8 (V, 1943)	Koffie en thee, toilet, toegankelijkheid, niet opdringerig, niet te klein, overzichtelijk	Koffie en thee, een toilet en toegankelijkheid zijn van belang. ... De mensen op de informatiemarkt moet niet opdringerig zijn en de markt zelf moet niet te klein en overzichtelijk zijn.
9 (V, 1967)	In de buurt, gratis, op je gemak een rondje lopen	De informatiemarkt moet in de buurt zijn en gratis. En je moet er op je gemak een rondje kunnen lopen.
10 (V, 1955)	Niet te ver weg	Het moet niet te ver weg zijn.
11 (V, 1962)	Drie keer per jaar, ook informatie via andere kanalen, andere mantelzorgers ontmoeten	Drie keer per jaar organiseren is genoeg, want er komt ook informatie via andere kanalen. Wat ik fijn vond was dat ik andere mantelzorgers kon ontmoeten op de informatiemarkt.
12 (V, 1964)	Groepsgesprek op informatiemarkt, ervaringen delen, zodat daar iets mee gedaan kan worden	Ik zou een groepsgesprek willen zien op de informatiemarkt waar we als mantelzorgers ervaringen kunnen delen en dat daar dan ook iets mee gedaan kan worden.
13 (V, 1976)	Informatie informatiemarkt liever op website, kan niet naar informatiemarkt	Ik zie de informatie van de informatiemarkt liever op een website, omdat ik niet naar de informatiemarkt toe kan.
14 (V, 1952)	Binnen de gemeente, koffie en thee, toilet, informatie over aanpassingen, drie keer per jaar, als het bekend is, verspreid over het jaar, rekening houden met vakanties, duidelijk aangeven dat je meerdere keren kan	Het is belangrijk dat de informatiemarkt binnen de gemeente is. ... Koffie en thee en een toilet zijn van belang. ... Ik zou er informatie over aanpassingen willen zien. ... Drie keer per jaar organiseren is genoeg als het bekend wordt gemaakt, verspreid is over het jaar, ze rekening houden met vakanties en duidelijk aangeven

		dat je een andere keer kan gaan wanneer je die specifieke dag niet kan.
15 (V, 1960)	Max half uur rijden, koffie en thee, toilet	Ik wil niet verder dan een half uur ervoor moeten rijden. ... Koffie en thee en een toilet zijn van belang.

Wensen en behoeften participatie informatiemarkt

Analyseschema 14: Zou u inspraak willen hebben op de informatiemarkt?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Voor- en achteraf inspraak, achteraf via enquête	[<i>Vooraf en/of achteraf</i>] Achteraf lijkt me wel wat. Een evaluatie. Daar kunnen ze tenminste wat mee. Vooraf weet ik het niet, maar achteraf wel. Maar misschien vooraf toch ook. Ik loop namelijk ook tegen dingen aan. Ik zou daar wel mijn ideeën over bij willen dragen. Ook voor op zo een informatiemarkt. ... Dan kan ik uit eigen ervaring over meepraten. ... [<i>Over de onderwerpen van de markt en de stands</i>] Ja, dat zou ik wel willen.
2 (M, 1974)	Vooraf niet, achteraf wel via enquête	[<i>Vooraf inspraak</i>] Nee, dan wordt ik weer teveel betrokken. ... [<i>Achteraf enquête</i>] Dat zou altijd mogelijk zijn. ... [<i>Mogelijkheid tot het geven van mening fijn</i>] Ja.
3 (V, 1964)	Vooraf persoonlijk via mail, achteraf via enquête	Ja. ... [<i>Over achteraf enquête</i>] Dat vind ik wel handig. Dan heb je zo een hele middag meegemaakt en dan weet je ook direct de dingen die je nog even wilt melden. Als je een paar dagen later bent is dat moment voorbij. ... [<i>Over de manier waarop vooraf</i>] Ik denk via de mail. Dan kun je vanuit jezelf wat noemen en als je met een groepje mensen bent dan gaat het soms wel een bepaalde kant op. Ik denk wel dat je dat het handigst persoonlijk kan vragen.

4 (M, 1955)	Voor- en achteraf via enquête, vooraf de behoefte, achteraf verbeterpunten	Dat zou wel handig zijn. Dan zou je dat moeten doen aan de hand van één of andere enquête of vragenlijst. Dan heb je ook het idee dat het ook op jou gericht is. Het wordt nu gericht op het woord mantelzorger. ... [Over <i>inspraak vooraf</i>] Ja, zeker. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, dat ze, als je er geweest bent, vragen wat je ervan vindt en waar jij verbeterpunten ziet. ... [Over <i>manier van inspraak vooraf</i>] Dat ze wanneer ze zo een informatiemarkt organiseren een vragenlijst opstellen voor de mensen die lid zijn bij bijvoorbeeld een partner van de gemeente.
5 (V, 1954)	Vooraf niet, achteraf wel via enquête, geen actieve inspraak	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Niet echt. Ik heb niet echt wensen die ik graag wil doorgeven. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Dan zou ik een enquête voor eventuele verbeteringen willen invullen, maar ik hoef niet per sé actieve inspraak.
6 (V, 1964)	Vooraf niet, kost teveel tijd, achteraf wel, via enquête, bij de deur, lopend over de beurs	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Kost teveel tijd. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Een enquête bij de deur of lopend over de beurs.
7 (V, 1963)	Vooraf niet Achteraf wel, via enquête, na afloop met kopje koffie	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Nee hoor. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, via een enquête. En dan niet vragen of mensen een evaluatieformulier willen invullen, maar dat er aan het eind buiten bijvoorbeeld vijf studenten staan met een kopje koffie die je vragen ze te helpen bij het invullen van die vragenformulieren. Dat maakt het nog een beetje aantrekkelijk. Dan zouden ze dat volgend jaar kunnen aanpassen.
8 (V, 1943)	Geen inspraak, ene keer accepteer je iets	Nee, nee. De ene keer accepteer je iets anders dan de andere keer. Dat vind ik moeilijk om te zeggen.

	anders dan de andere keer	
9 (V, 1967)	Vooraf niet, geen behoefte Achteraf wel, via enquête	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Nee, geen behoefte aan. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, via een enquête.
10 (V, 1955)	Geen inspraak, heeft vertrouwen in de mensen die het organiseren	Nee hoor. Ik vertrouw de mensen die het organiseren. Dat zijn allemaal volwassen mensen en die weten wel wat ze doen. En ik neem aan dat er we over nagedacht is. Nee hoor, ieder zijn werk.
11 (V, 1962)	Vooraf niet, laat het liever op zich afkomen Achteraf wel, via enquête, op dag zelf	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Nee, ik laat het liever op me afkomen. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, via een enquête en dan op de dag zelf.
12 (V, 1964)	Vooraf wel, via mail, gaat liever van zichzelf uit, over wat er op de markt te zien is, na mail in groepsverband bespreken Achteraf niet, dan is het al geweest	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Ja, via de mail, want ik ga liever uit van mezelf. En dan over wat er op de markt te zien is. Na zo een mail zou ik het wel in groepsverband willen bespreken. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Nee, dan is het al geweest.
13 (V, 1976)	-	Wil wel meedenken over een traject voor mensen die er niet naartoe kunnen.
14 (V, 1952)	Vooraf wel, via mail, gaat anders teveel tijd in zitten, als op basis van de vraag bedrijven worden uitgenodigd Achteraf wel, via enquête, na informatiemarkt, laten bezinken, over onderwerpen op informatiemarkt	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Ja, via de mail, anders gaat er teveel tijd in zitten. En dan ook alleen als er op basis van de vraag van de mantelzorgers bedrijven worden uitgenodigd. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, via een enquête, na de informatiemarkt. Dan kun je het even laten bezinken. De enquête dan over de onderwerpen op de informatiemarkt.

15 (V, 1960)	Vooraf niet Achteraf wel, via enquête, toegestuurd na informatiemarkt	[Over <i>inspraak vooraf</i>] Nee. ... [Over <i>inspraak achteraf</i>] Ja, via een enquête die dan toegestuurd wordt na de informatiemarkt.
-----------------	--	--

Algemene participatie in het mantelzorgbeleid

Analyseschema 15: Wensen en behoeften algemene participatie mantelzorgbeleid		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Balie, altijd beschikbaar voor vragen en problemen	Zoals eerder genoemd die balie waar ik terecht zou kunnen met mijn vragen en problemen. Maar verder niet.
2 (M, 1974)	Focusgroep verbeterpunten, aantrekkelijker dan informatiemarkt	[Over <i>focusgroep voor verbeterpunten</i>] Ja. ... Ik vind zo een informatiemarkt te algemeen, maar wanneer het persoonlijker wordt vind ik dat aantrekkelijker.
3 (V, 1964)	Informele bijeenkomst, informatie vanuit gemeente	Je zou misschien een bijeenkomst kunnen organiseren. Ik vind het zelf altijd wel fijn als het een beetje een luchtige situatie is. En dat je wat informatie kan krijgen vanuit de gemeente, dat vind ik wel belangrijk.
4 (M, 1955)	Gesloten community, Facebook, mantelzorgers, mensen gemeente en een partner van de gemeente, makkelijk vanuit huis contact met anderen	Een gesloten community op Facebook voor mantelzorgers met mensen van een partner van de gemeente en van de gemeente. Daar kun je elkaar dan helpen en vragen stellen. Je kunt makkelijk vanuit huis contact leggen met anderen.
5 (V, 1954)	Via mail en website nieuws en informatie voor mantelzorgers ontvangen, geen social media	Ik zou wel nieuws en informatie voor mantelzorgers via de mail willen ontvangen. En dan ook op de website kunnen lezen. Maar ik wil echt geen social media.
6 (V, 1964)	Nuttige informatie in krant of via een partner van de gemeente, hele jaar door flyers in hal	Als het gunstige dingen zijn, dan mag dat van mij in de krant of ook weer via een partner van de gemeente. ...

	raadhuis informatie mantelzorgers, via website informatie mantelzorgers	Hier in het raadhuishal al iets over de mantelzorg neerzetten. Al staat er maar een stand van een partner van de gemeente of iets van folders het hele jaar door. ... En via de website van de gemeente.
7 (V, 1963)	Niet extra participeren, geen tijd	Ik wil niet extra participeren, daar heb ik geen tijd voor.
8 (V, 1943)	Persoonlijke hulp	Ik wil dat er persoonlijke hulp komt, dat aansluit op mijn situatie.
9 (V, 1967)	Informatie mantelzorgers via website, communicatie tussen gemeente en mantelzorger beter, weten waar je terecht kan	Meer informatie voor mantelzorgers via de website van de gemeente. ... De communicatie tussen de gemeente en de mantelzorger moet beter. ... Meer informatie over waar je terecht kan.
10 (V, 1955)	Iemand bij wie je terecht kan, liever één-op-ééngesprekken, informatiemarkt moet blijven voor anderen	Ik zou graag willen dat er iemand is bij wie je terecht kan met je problemen. Eén-op-ééngesprekken. ... Ondanks dat ik zelf geen belangstelling heb voor de informatiemarkt moet deze wel blijven bestaan voor anderen.
11 (V, 1962)	Persoonlijke hulp, iemand die van je situatie afweet, zelf informatie opzoeken, twee, drie keer per jaar bij elkaar komen met mantelzorgers	Ik wil persoonlijke hulp, iemand die van de situatie afweet. ... Informatie zelf opzoeken vind ik prima. ... Ik zou twee, drie keer per jaar bij elkaar willen komen met de mantelzorgers.
12 (V, 1964)	Groepsgesprek mantelzorgers, ervaringen, ideeën, meenemen in besluitvorming, twee keer per jaar, begin	Ik wil een groepsgesprek met mantelzorgers waar we ervaringen kunnen delen en ideeën kunnen uitwisselen. En dat er dan iemand van de gemeente bij zit gedeeltelijk zodat diegene het kan meenemen in de besluitvorming. Dit zou dan twee keer per jaar kunnen. Aan het begin en aan het eind zodat de balans kan worden opgemaakt.

	en eind, balans opmaken	
13 (V, 1976)	Groepsgesprek mantelzorgers, verhaal kwijt kunnen, alleen als het specifiek haar onderwerp betreft	Ik zou een groepsgesprek voor mantelzorgers willen waar we ons verhaal kwijt kunnen. Maar omdat mijn situatie heel specifiek is is dat moeilijk. Ik zou het alleen willen als het om mijn specifieke onderwerp gaat met ouders die in dezelfde situatie zitten.
14 (V, 1952)	Praatgroep delen ervaringen, ideeëngroep, deel van de tijd iemand van de gemeente erbij, doorspelen, gemeente als bemiddelingsorgaan ter ondersteuning	Ik wil een praatgroep voor het delen van ervaringen. Daarnaast zou een ideeëngroep goed zijn waarbij een deel van de tijd iemand van de gemeente zit die het kan doorspelen. ... De gemeente als bemiddelingsorgaan ter ondersteuning van mantelzorgers die iets nodig hebben.
15 (V, 1960)	Geen social media, geen praatgroep	Ik heb geen behoefte aan social media en ook niet aan een praatgroep. Daar heb ik geen tijd voor.

Afsluiting

Analyseschema 16: Heeft u nog opmerkingen of suggesties?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (V, 1972)	Allochtonen niet vergeten, veel behoefte aan vrijwilligers, mantelzorgercompliment waardeert ze	In ieder geval dat ze de allochtonen tak niet mogen vergeten. Daar moeten we wel wat mee. Verder dat we veel behoefte hebben nog aan vrijwilligers. Dat krijg ik door nu mijn moeder in een verzorgingstehuis zit. En ook het mantelzorgcompliment, dat waardeer ik wel heel erg.
2 (M, 1974)	-	Nee.
3 (V, 1964)	Van tevoren bekendmaken, uitgebreider voor bereiken doelgroep, meer communicatie rondom markt	Nou ja, misschien alleen dat ze het van tevoren bekendmaken. Dat dat misschien wel wat uitgebreider kan waardoor het bij een bredere groep terecht kan komen. Dat blijft belangrijk. Toch nog meer communicatie rondom de markt.
4	-	Nee.

(M, 1955)		
5 (V, 1954)	-	Nee.
6 (V, 1964)	-	Nee, niet echt.
7 (V, 1963)	Erg tevreden over mantelzorgcomplimentje	Ik ben heel tevreden over het mantelzorgcomplimentje.
8 (V, 1943)	-	Nee.
9 (V, 1967)	Grote waardering dag van de mantelzorger	Ik heb grote waardering voor de dag van de mantelzorger.
10 (V, 1955)	-	Nee.
11 (V, 1962)	Zeer tevreden over gemeente, hoe ze gezien wordt als mantelzorger, waardering die ze krijgt	Ik ben zeer tevreden over de gemeente hoe ik gezien wordt als mantelzorger en de waardering die ik krijg.
12 (V, 1964)	-	Nee.
13 (V, 1976)	-	Nee.
14 (V, 1952)	-	Nee.
15 (V, 1960)	-	Nee.