

ONTMOETINGS



CENTRUM  
DORDRECHT



## Rapport

Enquête 'Terugblik op coronacrisis'

## Inleiding

Het jaar 2020 stond in het teken van het coronavirus. Ook het Ontmoetingscentrum Dordrecht (OCD), haar bezoekers en hun naasten hebben de impact van het virus ervaren. Ten gevolge van de landelijke maatregelen tegen de verspreiding van COVID-19, waren de OCD's van medio maart tot begin juni gesloten.

Hoewel de medewerkers van de ontmoetingscentra hun uiterste best hebben gedaan om de bezoekers en hun mantelzorgers in deze periode zo goed mogelijk te ondersteunen, kon niet gebruikelijke dienstverlening worden geboden. Toen de OCD's weer open mochten, ontvingen medewerkers van meerdere mantelzorgers signalen dat de periode van sluiting van de OCD's hen zwaar was gevallen.

Het Ontmoetingscentrum Dordrecht wil graag van leren van deze ervaringen. Daarom is een enquête uitgezet bij de mantelzorgers van onze bezoekers. Het doel van dit onderzoek is tweeledig:

1. Het ophalen van ervaringen met betrekking tot de dienstverlening van de OCD's in coronatijd, ten behoeve van kwaliteitsverbetering;
2. Het aantoonbaar maken van de stelling dat de ontmoetingscentra op positieve wijze bijdragen aan de stemming en het gedrag van de bezoeker en aan de belastbaarheid van de mantelzorger.

Onderstaand een samenvatting van de enquête.

## Inhoud vragenlijst

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hun ervaringen te delen ten aanzien van de volgende onderwerpen

- Het nood OCD
- Contact met medewerkers in de periode van sluiting
- Impact van de sluiting op stemming van bezoeker
- Impact van de sluiting op gedrag van bezoeker
- Impact van de sluiting op belastbaarheid van mantelzorger

Ook hebben respondenten de gelegenheid gekregen om tips te delen en om hun contactgegevens achter te laten, indien zij hun antwoorden met de leidinggevende wilden bespreken.

## Respons

In totaal zijn 84 personen van het Polderwiel, de Koloriet, het Stadswiel, de Gravenhorst en het Sterrenwiel benaderd om deel te nemen aan de enquête. Er zijn 21 (25%) reacties verzameld, waarbij 20 deelnemers de enquête volledig hebben afgerond. Door de lage respons op de enquête is niet met zekerheid te zeggen of de antwoorden representatief zijn voor alle bezoekers en mantelzorgers van de OCD's.

## Samenvatting van de resultaten

Op deze pagina vindt u een verkorte weergave van de resultaten van de enquête. In Bijlage I vindt u de resultaten in meer detail.

- *Het nood OCD*  
Slecht 3 respondenten hebben gebruik gemaakt van het nood OCD, zij waren (zeer) tevreden.
- *Contact met medewerkers in de periode van sluiting*  
Met verreweg de meeste respondenten werd contact onderhouden tijdens de sluiting. Per telefoon, met een bezoek of via een kaartje. De respondenten zijn tevreden over het contact en waarderen de zorgzaamheid van de medewerkers.
- *Impact van de sluiting op stemming van bezoeker*  
Een derde van de respondenten ervoer een negatieve invloed van de sluiting op de stemming van de bezoeker. Twee respondenten bemerkten een verbetering in de stemming van de bezoeker. Eén van deze twee bezoekers ging altijd al met tegenzin naar het ontmoetingscentrum.
- *Impact van de sluiting op gedrag van bezoeker*  
Driekwart van de ondervraagden ervaart dat de sluiting van het OCD geen invloed had op het gedrag van de bezoeker. 20% van de respondenten gaf aan dat het gedrag (zeer) negatief werd beïnvloed.
- *Impact van de sluiting op belastbaarheid van mantelzorger*  
De helft van de mantelzorgers (10 respondenten) heeft ervaren dat zijn/haar belastbaarheid (zeer) negatief werd beïnvloed door de sluiting van het OCD. Twee mantelzorgers vonden dat hun belastbaarheid verbeterde. Daarbij heeft één respondent in de toelichting aangegeven dat zij zich niet meer hoefde te haasten om haar man op tijd uit bed te krijgen.

Uit deze resultaten blijkt dat de sluiting van de ontmoetingscentra ten gevolge van de landelijke coronamaatregelen vooral negatieve impact heeft gehad op de belastbaarheid van de mantelzorger. **Daarmee wordt bevestigd dat het OCD niet alleen een functie heeft in het bieden van dagbesteding, maar ook zorgt dat een mantelzorger meer rust en ruimte heeft voor zijn/haar eigen daginvulling.**

In sommige gevallen had de sluiting een positief effect op de mantelzorger óf de bezoeker: Het lijkt erop dat in deze gevallen het bezoek aan het ontmoetingscentrum vooral voor één beide partijen gunstig is. Ofwel het helpt de bezoeker om aangenaam de dag door te komen, maar vraagt organisatie van de mantelzorger, ofwel het helpt de mantelzorger om tot rust te komen maar biedt geen aangename dagbesteding voor de bezoeker. **Het is daarom raadzaam om met regelmatig met zowel de bezoeker als de mantelzorger te bespreken op welke wijze de medewerkers van het OCD kunnen ondersteunen om de dagbesteding voor beiden een aangename ervaring te maken.**

Wat tot slot opvalt, is dat de ondervraagden **bijzonder positief zijn over de medewerkers van de ontmoetingscentra.** In de toelichtingen op de vragen zijn uitsluitend positieve reacties ten aanzien van medewerkers gegeven. Gezien de bijzonder lastige omstandigheden waaronder de medewerkers van de OCD's hun werk hebben moeten doen, zegt dit veel over hun flexibiliteit, creativiteit en vooral hun zorgzaamheid.

## Bijlage I Uitkomsten per onderwerp

### Het nood OCD

*"De medewerker van het nood OCD denkt goed mee!"*

Slechts drie respondenten (14,3%) antwoorden dat hun naaste gebruik heeft gemaakt van het nood OCD. Zij laten weten dat zowel zij als hun naaste (zeer) tevreden zijn over het nood OCD.

De reden dat maar weinig respondenten gebruik gemaakt hebben van het nood OCD, is dat deze vorm van opvang alleen voor bijna-crisissituaties was. Het merendeel van de cliënten die hiervan gebruik gemaakt heeft is inmiddels verhuisd naar een zorginstelling en daarom niet gevraagd deze enquête in te vullen.

### Contact met medewerkers in de periode van sluiting

#### Wijze van contact

De ondervraagden hebben aangegeven op welke wijze contact met hen en hun naaste is onderhouden ten tijde van de sluiting van het OCD. Zeventien respondenten hebben telefonisch contact gehad en bij 6 respondenten heeft bezoek aan huis plaatsgevonden. Daarnaast zorgden medewerkers ook op andere wijze voor verbinding, waarbij een kaartje, bloemetje en contact in de wandelgangen worden genoemd. Twee mantelzorgers melden dat er geen contact is onderhouden.

#### Tevredenheid over contact

*"Fijn dat jullie zo betrokken zijn bij mijn moeder."*

Mantelzorgers antwoorden dat zij en hun naaste tevreden (respectievelijk 45% en 35%) of zeer tevreden (beide 45%) zijn over het contact met de medewerkers van het OCD. De twee respondenten die aangeven dat er geen contact met hen is onderhouden, zijn desondanks niet ontevreden. Twee respondenten lichten toe dat zij blij waren met het contact dat er was, omdat hun naaste

het bezoek aan het OCD enorm miste. Daarnaast spreken mantelzorgers onder andere hun waardering uit over de kaartjes die zij ontvingen en de zorgzaamheid van de medewerkers.

### Impact van de sluiting op stemming van bezoeker

*"Het leven was eenvoudiger. Wel lastig dat ze nergens heen mocht."*

Iets meer dan de helft van de mantelzorgers (60%) zag geen verandering in de stemming van hun naaste ten gevolge van de sluiting van het OCD. Bijna een derde van de mantelzorgers (30%) heeft ervaren dat de sluiting van het OCD een negatieve impact had op de stemming van hun naaste. Een respondent vertelt dat haar naaste steeds maar haar jas wilde aan doen en bij ieder busje hoopte dat zij mee mocht naar het ontmoetingscentrum.

*"Volledig uit haar ritme"*

Alle vijf respondenten die bemerkten dat de sluiting van het OCD een negatieve invloed had op de stemming van hun naaste, ervaren dat de stemming van hun naaste nu weer is als voorheen.

Twee mantelzorgers (10%) vonden dat de stemming van hun naaste verbeterde door de sluiting van het OCD. Een van deze ondervraagden licht toe dat zijn vrouw al vanaf het

begin met tegenzin naar het ontmoetingscentrum gaat, de andere respondent heeft dit antwoord niet uitgelegd.

### Impact van de sluiting op gedrag van bezoeker

*"Er is geen enkele afleiding waar we naartoe kunnen leven."*

Driekwart van de ondervraagden ervaart dat de sluiting van het OCD geen invloed had op het gedrag van de bezoeker. Één respondent legt uit dat hun naaste afleiding had, omdat regelmatig de kinderen op bezoek kwamen.

Vier respondenten (20%) geven aan dat het gedrag (zeer) negatief werd beïnvloed. Één respondent licht daarbij toe dat haar naaste erg wantrouwend werd in de periode dat bezoek aan het OCD niet mogelijk was. Van deze respondenten geeft één aan dat het gedrag van haar naaste nog steeds niet is hersteld, ook al is het OCD weer open. Zij legt uit dat haar naaste er 'nog steeds niks van snapt'.

Één respondent geeft aan dat het gedrag van haar man verbeterde door de sluiting van de OCD's, maar geeft daarbij geen duidelijke toelichting waarom dit het geval is.

### Impact van de sluiting op belastbaarheid van mantelzorgers

De helft van de mantelzorgers (10 respondenten) heeft ervaren dat zijn/haar belastbaarheid (zeer) negatief werd beïnvloed door de sluiting van het OCD. Bij 40% was geen invloed merkbaar, twee mantelzorgers (10%) ervaren hun belastbaarheid verbeterde. Daarbij heeft één respondent in de toelichting aangegeven dat zij zich niet meer hoefde te haasten om haar man op tijd uit bed te krijgen.

### Tips respondenten voor dienstverlening in coronatijd

*"Wij zijn zeer tevreden over de taakinfilling van de OCD."*

Een aantal respondenten geeft waardevolle tips ten aanzien van de dienstverlening van de OCD's in coronatijd:

Één respondent zou graag willen dat zijn naaste op één keer per week op een vast tijdstip wordt gebeld.

*"Tijdig informeren!"*

Een mantelzorgers van een bezoeker van het Sterrenwiel zou graag willen dat bezoekers in een warmere, huiselijke omgeving worden ontvangen.

Een andere respondent hoort graag suggesties voor de daginvulling.

Tot slot adviseert een respondent huisbezoek voor mensen die alleen wonen en geeft een ander aan dat er vooral zo min mogelijk veranderingen moeten plaatsvinden.

Meerdere respondenten spreken daarnaast hun waardering uit over de ondersteuning van de medewerkers van de OCD's.

Op de vraag hoe de dienstverlening kan worden verbeterd als het OCD weer zou moeten sluiten, geeft een mantelzorgers aan graag meer hulp te willen. De meeste respondenten hebben echter geen aanvullende adviezen voor de OCD's.