

---

# Rapport tevredenheidsmeting

Liever Thuis LM 2023

---

## 1. Inleiding

De vzw Liever Thuis LM is één van de zes erkende en gesubsidieerde Vlaams mantelzorgverenigingen. Om te voldoen aan de voorwaarden van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019, dient de vereniging elke drie jaar een kwaliteitsvolle tevredenheidsmeting te houden<sup>1</sup>.

Tijdens de maanden juni en juli 2023 hield de vzw Liever Thuis LM een tevredenheidsmeting onder haar leden. Aangezien het overgrote merendeel van de leden geen mailadres bezorgde aan de vzw Liever Thuis LM (of er geen heeft), werd de bevraging voornamelijk op papier gehouden.

De vereniging telde bij verzending van de enquête 7.740 leden. Er werd een brief of mail gestuurd naar 1.548 leden (1/5<sup>de</sup> van het totaal aantal leden).

In dit rapport lees je de resultaten van de tevredenheidsmeting.

---

<sup>1</sup> Vóór 2020 dienden de mantelzorgverenigingen om de 2 jaar een ledentevredenheidsmeting te houden.

## 2. Resultaten

### 2.1. Aantal respondenten

De vzw Liever Thuis LM ontving 352 ingevulde enquêtes. Dat komt neer op 22,7 %. Dat ligt een pak lager dan de voorbije jaren:

- 2016: 24,9 %
- 2018: 25,2 %
- 2020: 30,8 %

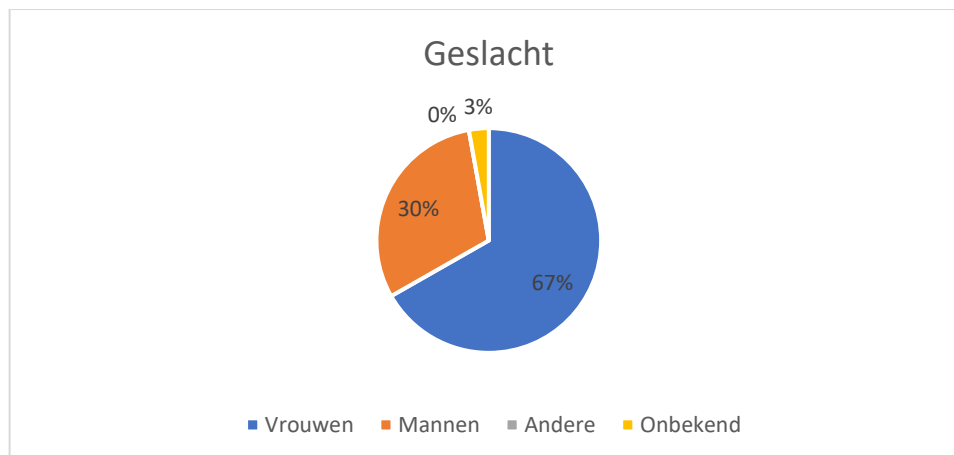
Wellicht moeten we dit lage percentage plaatsen binnen de tijdsgeest, waarin het invullen van bevragingen vaak als tijdsverspilling beschouwd wordt.

We ontvingen ook enkele reacties van leden die de enquête niet wensten in te vullen wegens volgens hen niet relevant of omdat ze niet tevreden zijn met het huidige (mantel)zorgbeleid in Vlaanderen, Brussel en/of België. We vinden dit ook een belangrijk signaal, dat we meenemen in onze werking, meer bepaald in het kader van de belangenbehartiging naar de overheid toe.

Omwille van het feit dat het percentage respondenten lager is dan 25 %, kunnen we de resultaten niet als representatief voor de totale groep leden beschouwen. Het geeft ons echter wel een voorzichtige indicatie van hoe de leden de kwaliteit van onze werking ervaren.

#### 2.1.1. Respondenten verdeeld per geslacht

Vrouwen	235
Mannen	107
Andere	0
Geslacht niet ingevuld	10

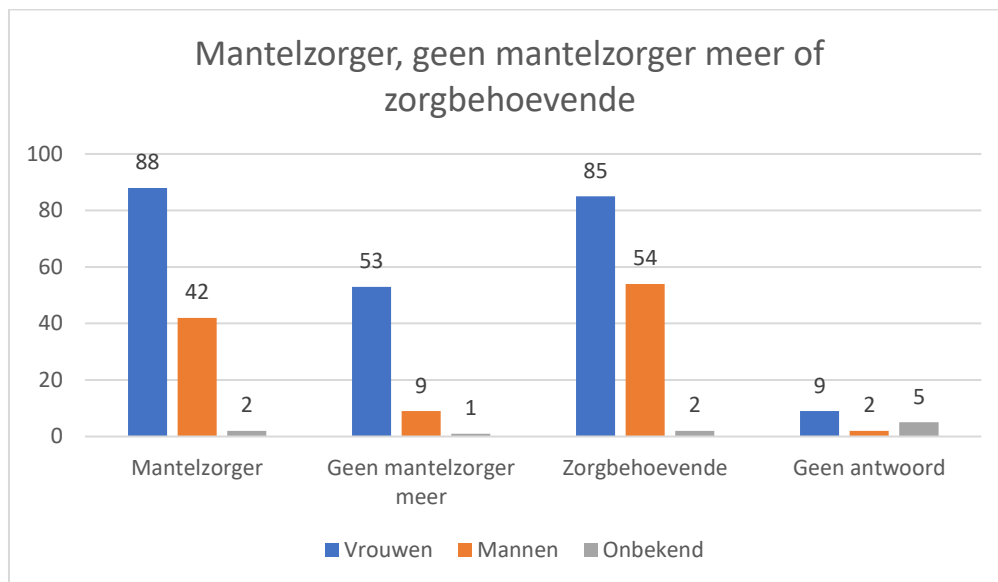


Meer dan de helft van de leden van de vzw Liever Thuis LM zijn vrouwen. Dit vertaalt zich ook in het aantal respondenten dat de ledentevredenheidsmeting heeft ingevuld.

Het is wel opvallend dat 3 procent van de leden niet wisten in te vullen welk geslacht zij hebben.

### 2.1.2. Mantelzorger, geen mantelzorger meer of zorgbehoevende?

	Vrouwen	Mannen	Geslacht onbekend	Totaal	Percentage
<b>Mantelzorger</b>	88	42	2	132	38 %
<b>Geen mantelzorger meer</b>	53	9	1	63	18 %
<b>Zorgbehoevende</b>	85	54	2	141	40 %
<b>Geen antwoord</b>	9	2	5	16	5 %

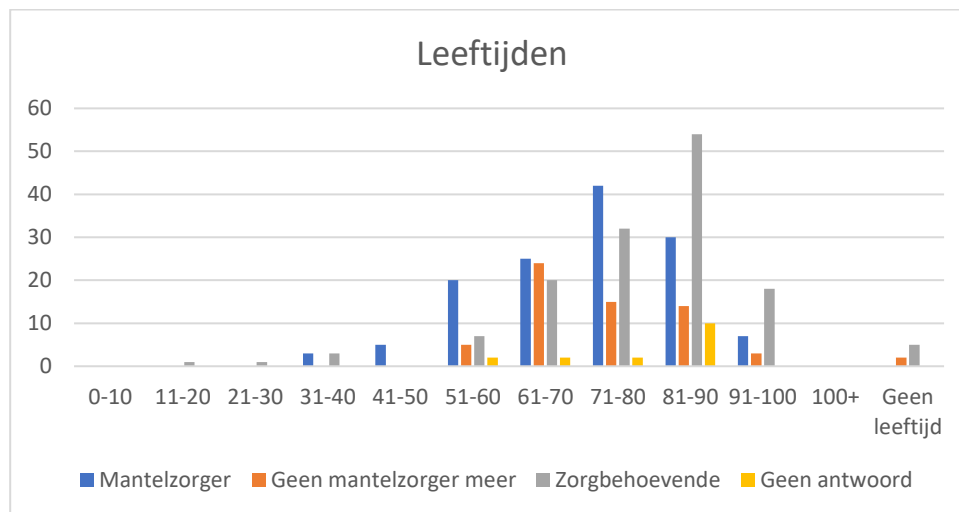


Ondanks het feit dat er meer mantelzorgers dan zorgbehoevenden lid zijn van de vzw Liever Thuis LM, werd de ledentevredenheidsmeting door net iets meer zorgbehoevenden dan mantelzorgers ingevuld.

Vijf procent van de respondenten kan zichzelf niet plaatsen binnen de vermelde begrippen, ondanks het feit dat de begrippen 'mantelzorger' en 'zorgvrager' werden uitgelegd in de bevraging.

### 2.1.3. Leeftijd respondenten

	0 – 10 jaar	11 – 20 jaar	21 – 30 jaar	31 – 40 jaar	41 – 50 jaar	51 – 60 jaar	61 – 70 jaar	71 – 80 jaar	81 – 90 jaar	91 – 100 jaar	100+	Geen leeftijd
<b>MZ</b>	0	0	0	3	5	20	25	42	30	7	0	0
<b>Geen MZ meer</b>	0	0	0	0	0	5	24	15	14	3	0	2
<b>ZBP</b>	0	1	1	3	0	7	20	32	54	18	0	5
<b>Geen antwoord</b>	0	0	0	0	0	2	2	2	10	0	0	0



	Totaal	Percentage
<b>Mantelzorgers jonger dan 70 jaar</b>	53	40 %
<b>Mantelzorgers ouder dan 70 jaar</b>	79	60 %

We zien in de cijfers uit de ledentevredenheidsmeting duidelijk terugkomen dat Liever Thuis LM vooral een ouder publiek bereikt, zowel bij de mantelzorgers als bij de zorgbehoevende personen.

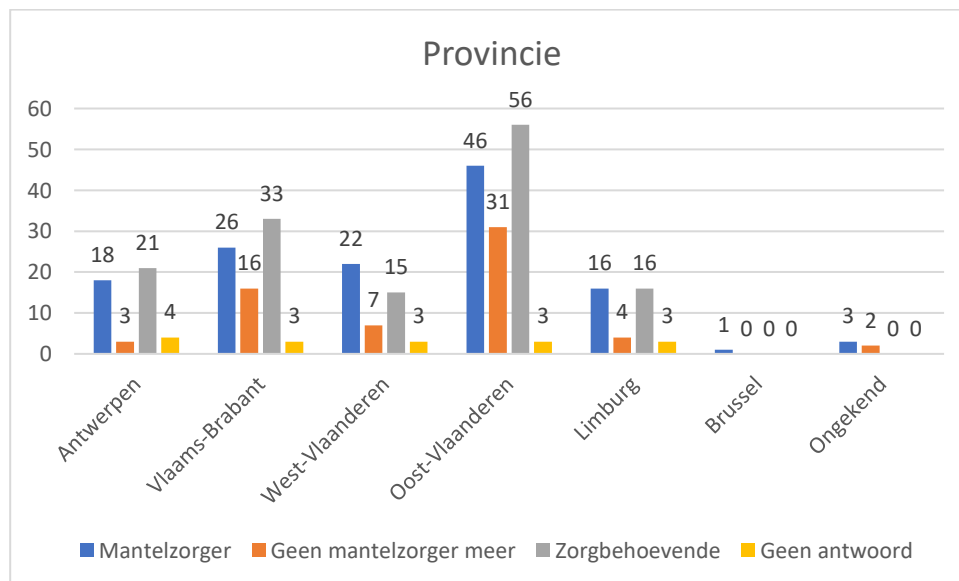
Vóór de leeftijd van 80 jaar zien we meer mantelzorgers dan zorgbehoevenden. Vanaf de leeftijdsgroep '81 – 90 jaar' is de verhouding andersom, wat eenvoudig te verklaren is. Vanaf 80 jaar verhoogt het risico sterk op verschillende aandoeningen (hartproblemen, dementie, diabetes, ...), waardoor het aandeel zorgbehoevenden sterk stijgt, terwijl het aandeel mantelzorgers daalt.

Recent was er in het Vlaams parlement een bespreking waarin het ging over mantelzorg en de leeftijdsgrens van 70 jaar vaak vermeld werd. Uit onze bevraging blijkt dat we meer mantelzorgers

bereiken ouder dan 70 jaar (60 %) dan mantelzorgers jonger dan 70 jaar (40 %). De oudere groep van mantelzorgers mag zeker niet vergeten worden als er gesproken wordt over het toekennen van bepaalde voordelen aan groepen mantelzorgers.

#### 2.1.4. Verdeling per provincie

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Brussel	Ongekend
<b>MZ</b>	18	26	22	46	16	1	3
<b>Geen MZ meer</b>	3	16	7	31	4	0	2
<b>ZBP</b>	21	33	15	56	16	0	0
<b>Geen antwoord</b>	4	3	3	3	3	0	0
<b>Totaal</b>	46	78	47	136	39	1	5
<b>Percentage</b>	13 %	22 %	13 %	39 %	11 %	0 %	1 %



De provincie Oost-Vlaanderen is het best vertegenwoordigd binnen de ledengroep van de vzw Liever Thuis LM en dat zien we ook terugkomen in de ledenbevraging.

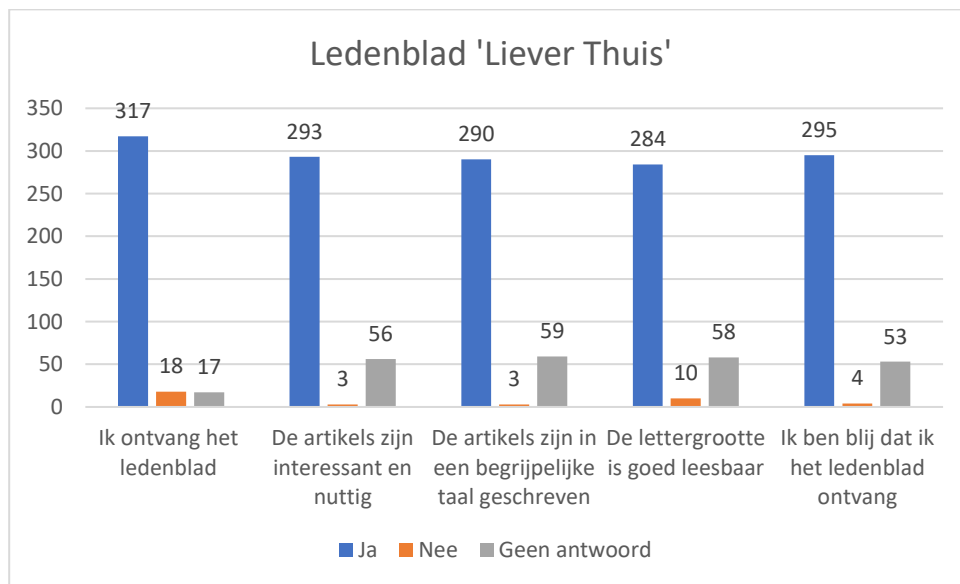
Vlaams-Brabant komt duidelijk naar boven als de provincie met het tweede hoogste aantal respondenten. Het aantal respondenten uit de drie andere Vlaamse provincies ligt in elkaars verlengde.

Brussel scoort dan weer erg laag, maar we hebben ook weinig leden uit Brussel.

Het is opvallend dat West-Vlaanderen de enige provincie is waar het aantal mantelzorgers hoger ligt dan het aantal zorgbehoevenden. Dat terwijl er in de kustregio net veel zorgbehoevenden zijn die aangeven niet over mantelzorgers te beschikken.

2.2. Kwaliteit ledenblad 'Liever Thuis'

	Ja	Nee	Geen antwoord
<b>Ik ontvang het ledenblad</b>	317	18	17
<b>De artikels zijn interessant en nuttig</b>	293	3	56
<b>De artikels zijn in een begrijpelijke taal geschreven</b>	290	3	59
<b>De lettergrootte is goed leesbaar</b>	284	10	58
<b>Ik ben blij dat ik het ledenblad ontvang</b>	295	4	53



### 2.2.1. Ik ontvang het ledenblad



Ondanks het feit dat de ledentevredenheidsmeting enkel gestuurd is naar leden van Liever Thuis LM, die dus in principe het ledenblad 'Liever Thuis' ontvangen, geeft toch 5 procent aan het ledenblad niet te ontvangen. Misschien konden ze bij de bevraging de link niet leggen met het magazine dat zij driemaal per jaar ontvangen of misschien ontvangt iemand anders uit het gezin het ledenblad (op papier of via mail) en krijgen de mensen die de bevraging hebben ingevuld dit magazine niet te zien.

### 2.2.2. De artikels zijn interessant en nuttig



99 procent van de mensen die deze vraag beantwoordden, geeft aan dat de artikels interessant en nuttig zijn. Als we dit bekijken op het volledige aantal respondenten, komen we op 83 procent.

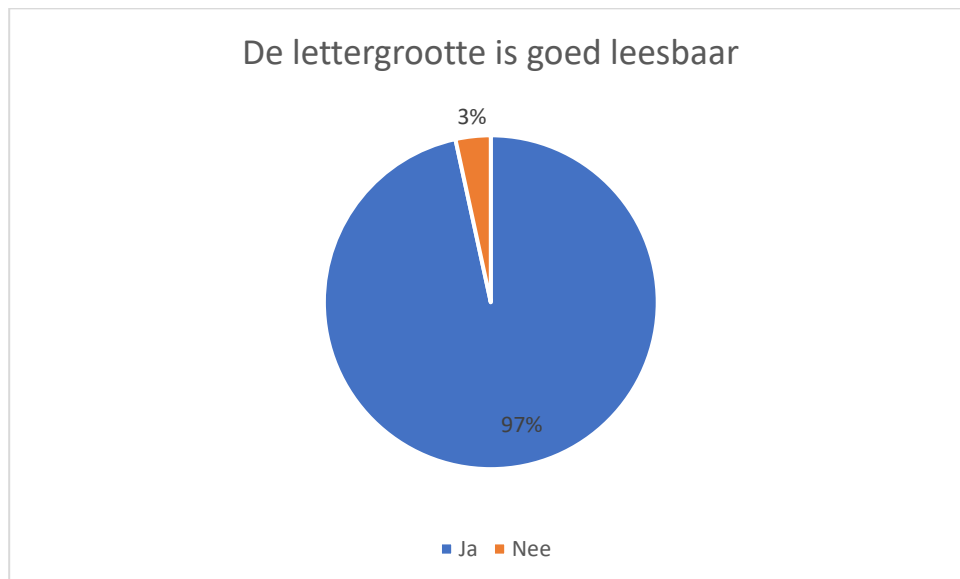


### 2.2.3. De artikels zijn in een begrijpelijke taal geschreven



99 procent van de mensen die deze vraag beantwoordden, geeft aan dat de artikels in een begrijpelijke taal geschreven zijn. Als we dit bekijken op het volledige aantal respondenten, komen we op 82 procent.

### 2.2.4. De lettergrootte is goed leesbaar



97 procent van de mensen die deze vraag beantwoordden, geeft aan dat de lettergrootte goed leesbaar is. Als we dit bekijken op het volledige aantal respondenten, komen we op 81 procent.

In 2019 hebben we de lettergrootte een beetje vergroot op basis van de feedback uit de ledentevredenheidsmeting van 2018. We zijn verheugd vast te stellen dat dit nu wel voor het

overgrote merendeel van de leden in orde is. De lettergrootte nog vergroten zou als gevolg hebben dat we pagina's moeten toevoegen om dezelfde inhoud te kunnen aanbieden en dat heeft dan weer een weerslag op de kostprijs.

We zullen wel rekening houden met de opmerking van een lid om meer te contrasteren met de kleuren. Donkerblauwe letters op een lichtblauwe achtergrond zijn blijkbaar moeilijk leesbaar, idem met zwarte letters op een donkeroranje achtergrond of witte letters op een lichtoranje achtergrond.

#### 2.2.5. Ik ben blij dat ik het ledenblad ontvang

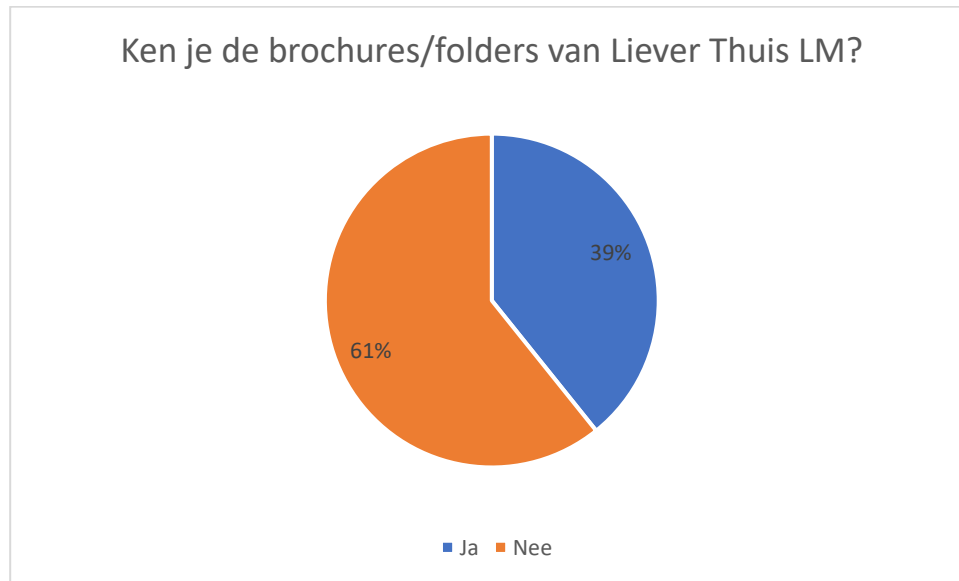


99 procent van de mensen die deze vraag beantwoordden, is blij dat zij het ledenblad ontvangen. Dat is een schitterend resultaat. Als we dit bekijken op het volledige aantal respondenten, komen we op 84 procent.

### 2.3. Kwaliteit brochures/folders van Liever Thuis LM

#### 2.3.1. Ken je de brochures/folders van Liever Thuis LM?

Ja	124
Nee	192
Geen antwoord	36

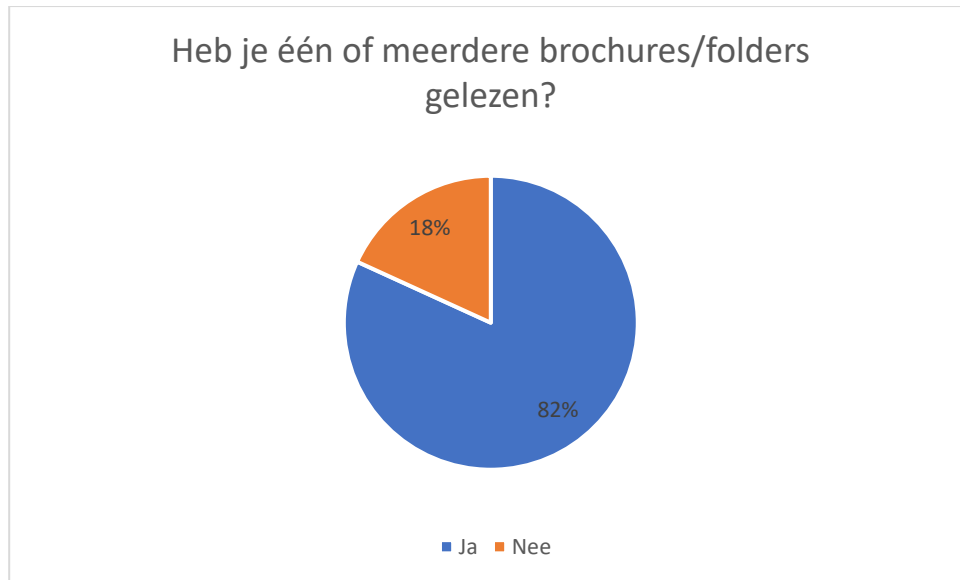


Meer dan 60 procent van de respondenten blijkt de brochures en folders van Liever Thuis LM niet te kennen. Dit is een werkpunt waarmee we aan de slag moeten gaan tijdens de periode 2024-'26.

#### 2.3.2. Heb je één of meerdere brochures/folders gelezen?

Ja	108
Nee	24
Geen antwoord	220

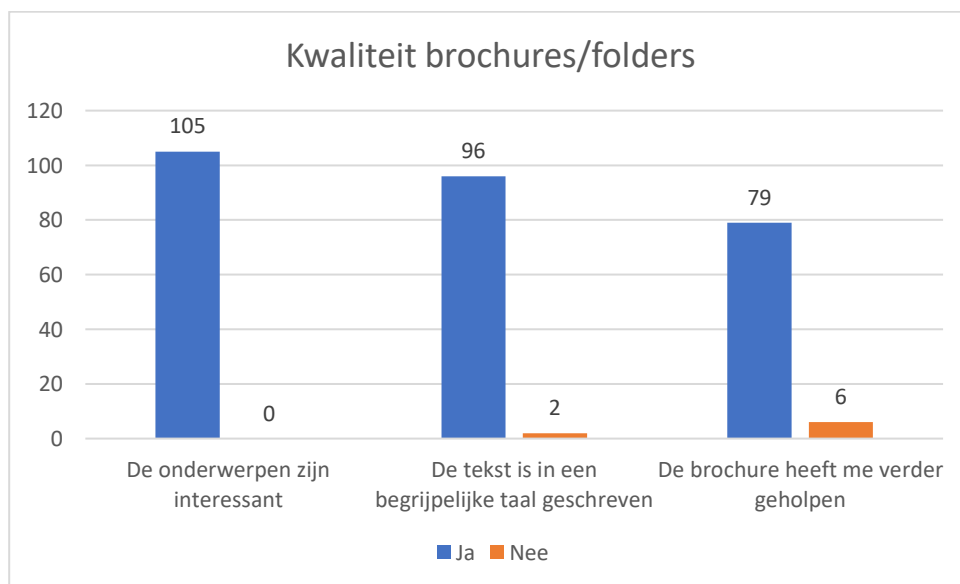
Verhouding brochures/folders kennen en ze lezen: 87 %.



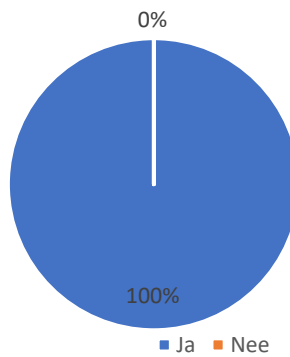
Van de leden die de brochures kennen, heeft 87 % er minstens één gelezen, wat een zeer hoog percentage is.

2.3.3. Kwaliteit brochures/folders

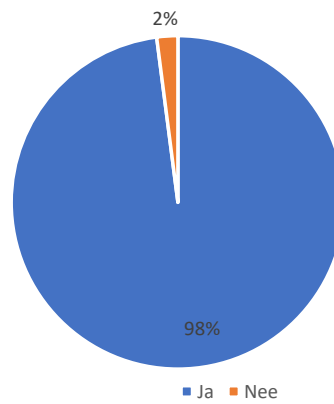
	Ja	Nee	Geen antwoord
<b>De onderwerpen zijn interessant</b>	105	0	247
<b>De tekst is in een begrijpelijke taal geschreven</b>	96	2	254
<b>De brochure heeft me verder geholpen</b>	79	6	267



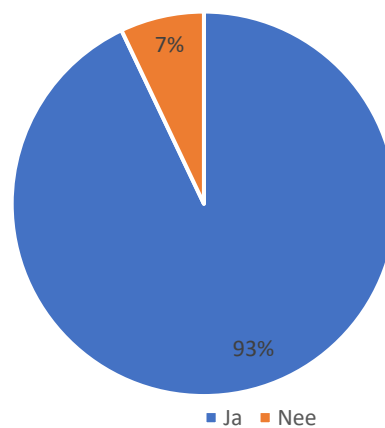
## De onderwerpen zijn interessant



## De tekst is in een begrijpelijke taal geschreven



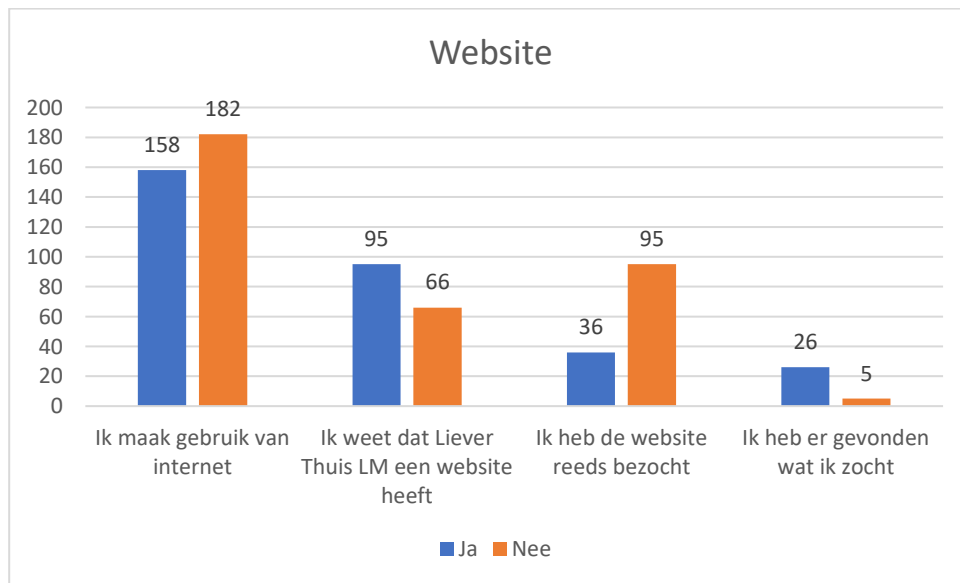
## De brochure/folder heeft me verder geholpen



We kunnen concluderen dat de brochures en folders van de vzw Liever Thuis LM erg positief beoordeeld worden door de leden die deze gelezen hebben. Helaas zijn te weinig leden op de hoogte van het bestaan van deze brochures en folders.

2.4. Kwaliteit website [www.lieverthuislm.be](http://www.lieverthuislm.be)

	Ja	Nee	Geen antwoord
<b>Ik maak gebruik van internet</b>	158	182	12
<b>Ik weet dat Liever Thuis LM een website heeft</b>	95	66	191
<b>Ik heb de website reeds bezocht</b>	36	95	221
<b>Ik heb er gevonden wat ik zocht</b>	26	5	321

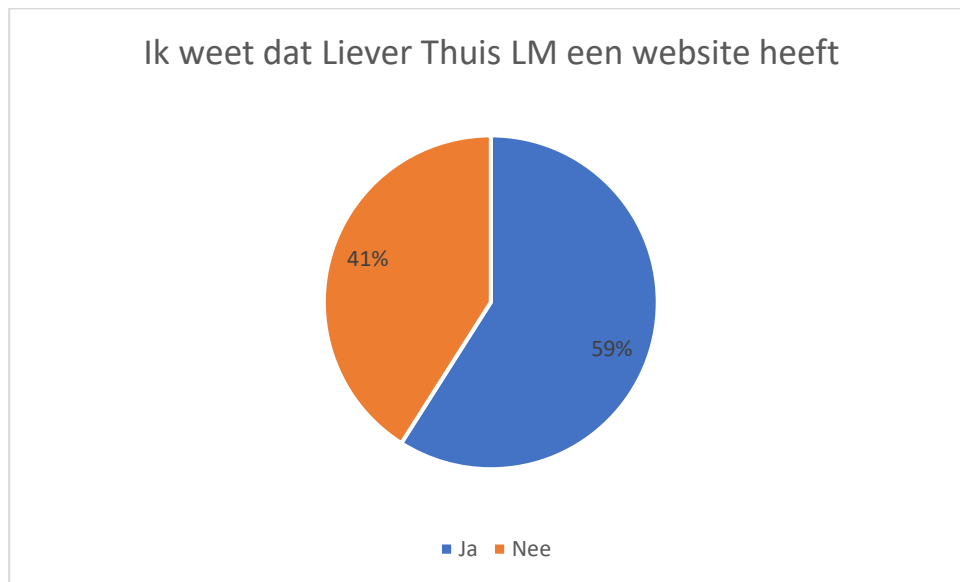


2.4.1. Ik maak gebruik van internet



Dit percentage ligt opvallend genoeg lager dan bij de tevredenheidsmeting van 2020 en ligt opnieuw lager dan 50 procent. Het blijft belangrijk om bij onze acties en bekendmakingen er rekening mee te houden dat ongeveer de helft van de ledengroep digitaal niet actief is.

#### 2.4.2. Ik weet dat Liever Thuis LM een website heeft



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, weet 59 procent dat Liever Thuis LM een website heeft. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat aangeeft gebruik te maken van internet, komen we aan 60 procent.

#### 2.4.3. Ik heb de website reeds bezocht



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, heeft amper 27 procent de website van Liever Thuis LM reeds bezocht. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat aangeeft te weten dat Liever Thuis LM een website heeft, komen we aan 38 procent.

#### 2.4.4. Ik heb op website [www.lieverthuislm.be](http://www.lieverthuislm.be) gevonden wat ik zocht



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, heeft 84 procent op de website van Liever Thuis LM de informatie gevonden die zij zochten. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten die aangaven de website reeds bezocht te hebben, komen we aan 72 procent. Dit is een goed resultaat.

#### 2.4.5. Welke info wensen de leden te vinden op de website als we deze zouden vernieuwen?

We denken er al enkele jaren aan om de website te vernieuwen. Dit is nu voorzien voor 2025. Om die reden wilden we van de respondenten graag weten welke info zij graag zouden terugvinden op de nieuwe website.

Dit was een open vraag. We maken in onderstaande verkregen antwoorden een onderscheid tussen wat momenteel reeds op de website staat en de info die er niet op te vinden is.

##### Reeds op de website en moet dus behouden blijven:

- Info over tegemoetkomingen voor mantelzorgers en zorgbehoevenden
- Aanspreekpunten voor mantelzorgers en zorgbehoevende personen
- Rechten/plichten voor mantelzorgers en zorgbehoevende personen
- Zelfzorg mantelzorger
- Samenkomsten voor mantelzorgers
- Folders in PDF
- Info over mantelzorg + allerlei sociale en financiële voordelen voor mantelzorgers
- Bewindvoering en zorgvolmacht
- Gemeentelijke mantelzorgpremies
- Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden



- Vormingsaanbod
- Mantelzorgstatuut
- Het zorgcontract
- Voorafgaande zorgplanning
- Kortverblijven
- Dementie / ziekte van Alzheimer
- Initiatieven van anderen organisaties
- Doorverwijslinken naar andere organisaties en verenigingen (vb. Think Pink, diabetes)

Staat momenteel niet op de website:

- Zoekfunctie
- Aandacht voor slechtziende personen
- Vaste rubrieken
- Nieuwigheden vanuit wetenschappelijk onderzoek, lopende onderzoeken
- Stappenplan om tegemoetkomingen aan te vragen: Wanneer? Bij welke instantie? Waaraan denken?
- Aanbod van de Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds
- Aanbod van de uitleendienst/zorgshop/zorgboetiek
- Hef- en tiltechnieken/transfers (vb. in de douche)
- Hulpmiddelen
- Hulp bij wassen
- Hulp bij aankleden
- Info over thuiszorgdiensten
- Aanbod aan poetsdiensten
- Aanbod vervoer voor personen met een beperking (vb. minder mobiele centrale)
- Sociale en andere voordelen voor personen met een handicap
- Subsidies bij woningaanpassingen
- Vakantiemogelijkheden voor mantelzorgers en zorgbehoevende personen
- Grenzen stellen als mantelzorger
- Hoe als mantelzorger omgaan met de dieptepunten van de zorgbehoevende?
- Hoe als mantelzorger omgaan met een verwarde zorgbehoevende?
- Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
- Combinatie werk en mantelzorg: hoe pak je het aan?
- Verlofmogelijkheden voor mantelzorgers: aanvraagprocedure, bedrag, ... (ook aandacht voor de onderwijssector)
- Rechten en plichten bij opname in een woonzorgcentrum
- Alfabetische lijst van zorgverleners per gemeente/regio
- Waar/hoe kan je (lekkere) maaltijden bestellen om aan huis te leveren?
- Aanbod aan warme maaltijden
- Gezonde maaltijden
- Medicatie
- Zorgen voor een kind/volwassene met autisme

- Evenementen voor ouderen
- Vrijtijdsaanbod voor personen met een handicap
- Contactgegevens van luisterend oor voor mantelzorgers
- De pensioenwetgeving
- Alles van de FOD Sociale Zekerheid
- Vervoermogelijkheden voor zorgbehoevende personen
- Eenzaamheid
- Reuma: behandeling
- Info over verschillende ziekten
- Hoe met pijn leren omgaan?
- Algemene gezondheidsinformatie
- Tandheelkunde, zowel voor mensen thuis als bewoners van woonzorgcentra
- Tarieven over terugbetaling
- Info over uitvaartverzekeringen
- Hoe het statuut van persoon met een handicap bekomen als oudere?
- Rechten van ouderen met een handicap
- Getuigenissen van mantelzorgers
- Alcoholverslaving
- Info voor holebi's

Deze twee lijsten geven ons een goed beeld van wat onze leden verwachten qua informatie als we de website vernieuwen en ook enkele belangrijke aandachtspunten (toevoegen van een zoekfunctie, werken met duidelijke rubrieken en mogelijkheid om de lettergrootte aan te passen voor slechtziende personen).

Uiteraard kunnen we niet alle zaken toevoegen die in de tweede lijst vermeld staan. We moeten rekening houden met de corebusiness van Liever Thuis LM en dat is informatie verspreiden die relevant is voor mantelzorgers en zorgbehoevende personen. We moeten ook kijken wat haalbaar is, aangezien info regelmatig geüpdatet moet worden en de vzw Liever Thuis LM beschikt slechts over twee medewerkers, die zowel de inhoudelijke als de administratieve taken van de vereniging opnemen.

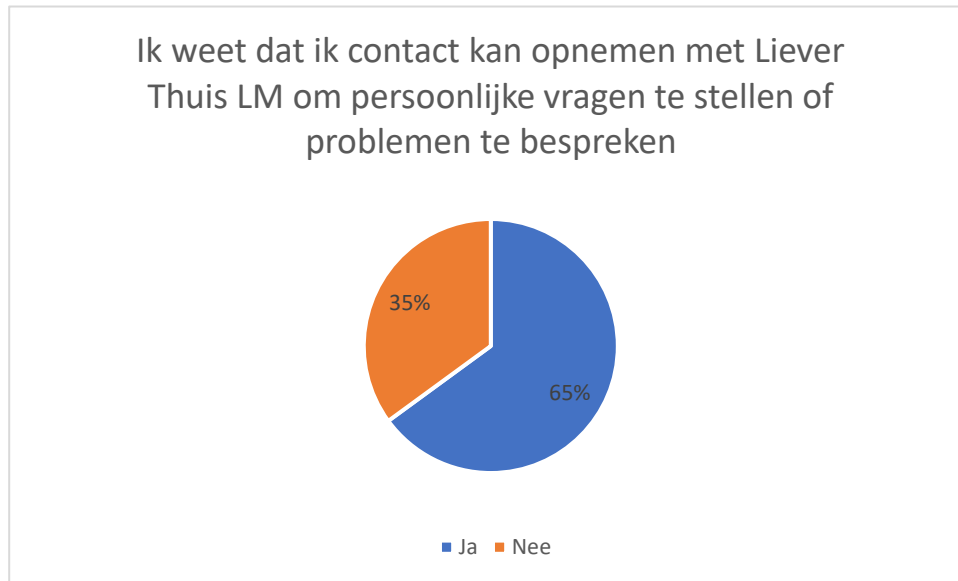
De meeste van bovenstaande items verbazen ons niet. Het was wel opvallend dat meerdere mensen aangaven dat er nood is aan informatie over tandheelkunde bij ouderen. Dit is een thema waarover ons we verder moeten informeren en bekijken hoe we hier in de toekomst mee aan de slag zullen gaan op het vlak van informatieverbreiding.

Een thema dat niet vermeld werd, maar dat we regelmatig horen op vormingen is hoe omgaan met gewichtsverlies bij ouderen. Ook dit nemen we mee.

## 2.5. Kwaliteit persoonlijke informatieverstrekking

### 2.5.1. Ik weet dat ik contact kan opnemen met Liever Thuis LM om persoonlijke vragen te stellen of problemen te bespreken

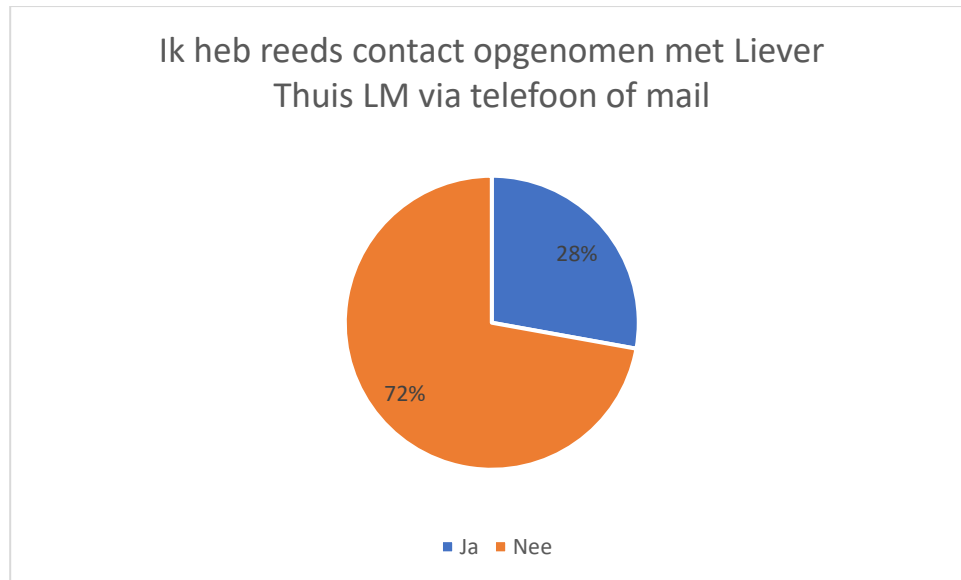
Ja	215
Nee	116
Geen antwoord	21



65 procent van de respondenten weet dat zij contact kunnen opnemen met de vzw Liever Thuis LM om persoonlijke vragen te stellen of problemen te bespreken.

### 2.5.2. Ik heb reeds contact opgenomen met Liever Thuis LM via telefoon of mail

Ja	59
Nee	153
Geen antwoord	140



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, heeft 72 procent nog nooit contact opgenomen met de vzw Liever Thuis LM. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat weet dat er contact kan opgenomen worden met de vzw Liever Thuis LM, blijkt slechts 27 procent al ooit contact opgenomen te hebben. Dat is een bijzonder laag percentage.

### 2.5.3. Ik nam contact op omdat ik een vraag had of advies wilde

Ja	49
Nee	10
Geen antwoord	293

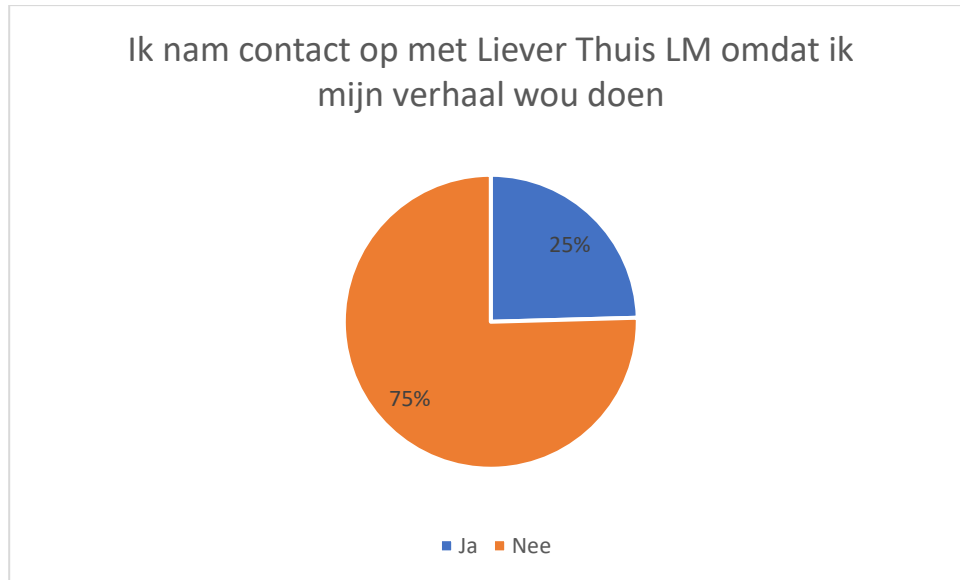


Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, gaf 83 procent aan dat zij contact opnamen met de vzw Liever Thuis LM om een vraag te stellen of advies te vragen. Als we dit plaatsen

tegenover het aantal respondenten dat reeds contact opgenomen heeft, komen we tot identiek hetzelfde percentage.

#### 2.5.4. Ik nam contact op met Liever Thuis LM omdat ik mijn verhaal wou doen

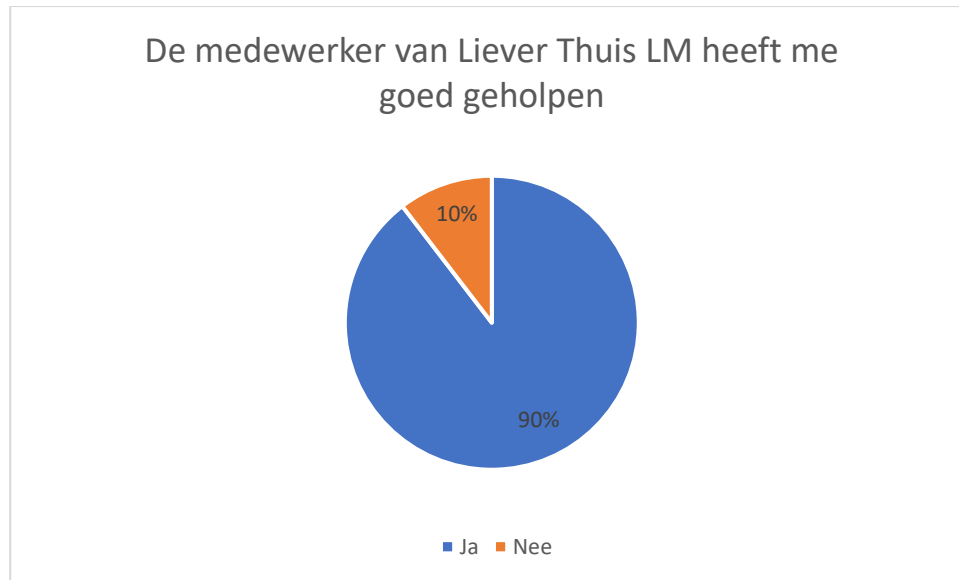
Ja	14
Nee	43
Geen antwoord	295



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, gaf een vierde aan dat zij contact opnamen met de vzw Liever Thuis LM om hun verhaal te doen. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat aangaf dat zij reeds contact opnamen met de vzw Liever Thuis LM, komen we aan 24 procent.

#### 2.5.5. De medewerker heeft mij goed geholpen

Ja	43
Nee	5
Geen antwoord	304



Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, gaf 90 procent aan dat de medewerker hen goed geholpen had als zij een vraag stelden of om advies vroegen. Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat reeds contact opgenomen heeft met de vzw Liever Thuis LM, komen tot 73 procent. Dit is een positief gegeven.

#### 2.5.6. Redenen geen contactname met Liever Thuis LM

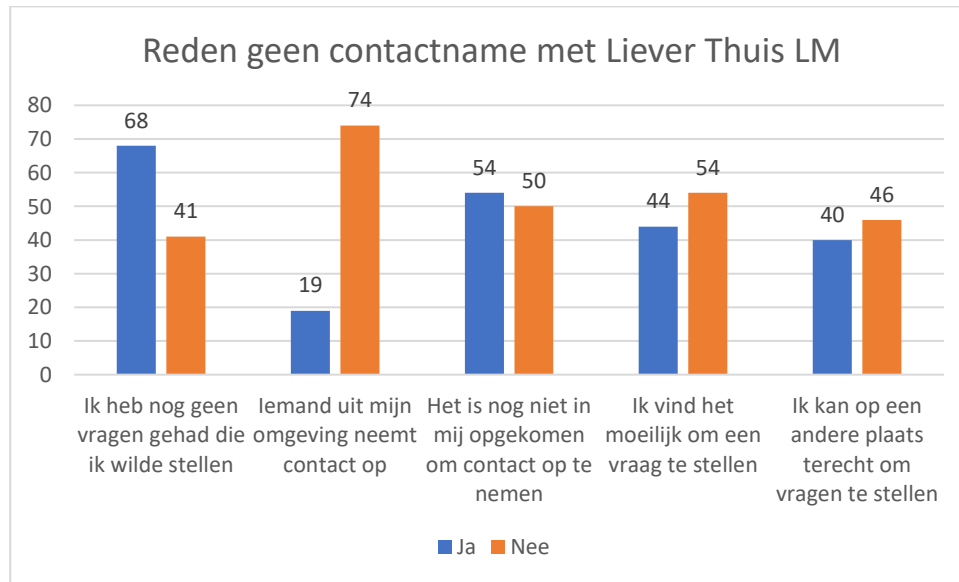
1. Ik heb nog geen vragen gehad die ik wilde stellen	44 %
2. Het is nog niet in mij opgenomen om contact op te nemen	35 %
3. Ik vind het moeilijk om telefonisch of via mail een vraag te stellen	29 %
4. Ik kan op een andere plaats terecht om mijn vragen te stellen*	26 %
5. Iemand uit mijn omgeving neemt contact op	12 %
6. Andere**	1 %

\*Organisaties of personen waaraan dan de vragen gesteld worden:

- LM-kantoor: genoteerd door 8 personen
- Ik stel de vraag aan mijn kinderen: genoteerd door 3 personen
- OCMW: 2 personen
- Mutualiteit aan de balie of eventueel via telefoon
- Woonzorgcentrum waar mijn mama verblijft
- School zorgenkind
- Sociale dienst ACLVB
- Sociaal Huis van mijn gemeente
- Via het Wit-Gele Kruis dat elke dag komt
- Vriendinnen die verpleegkundige zijn en tips geven
- Huisarts
- Dienstencentrum Den Oever in Gavere

\*\*Andere:

- Ik durf soms zaken te vergeten, mijn vrouw werkt nog en is mijn zorgverlener. Ze heeft knie en rugpijnen door me te helpen.
- Nog geen probleem gehad.



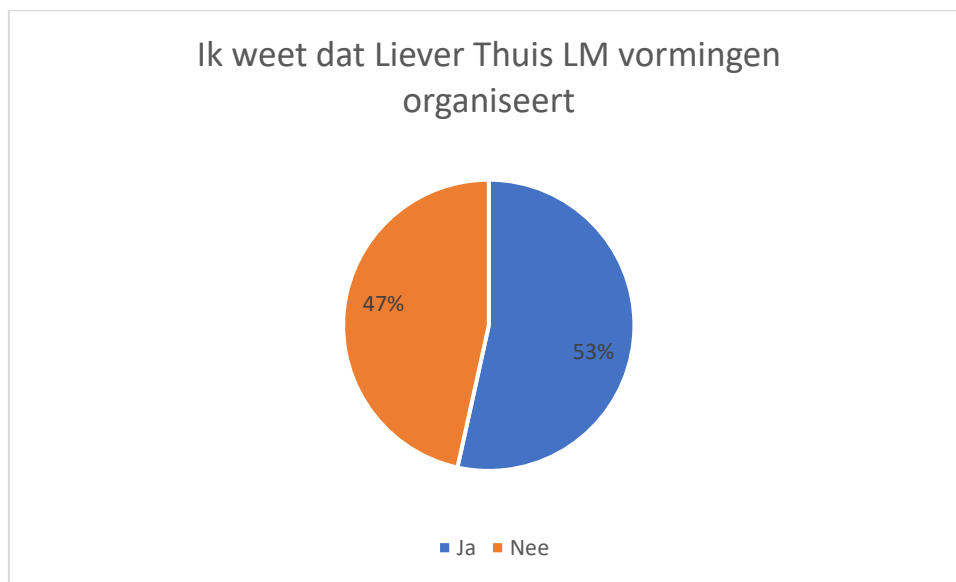
Het is opvallend dat 29 procent aangeeft via telefoon of per mail geen vragen te durven stellen. Het is dan belangrijk dat deze mensen via een ander kanaal hun vragen kunnen stellen, bijvoorbeeld bij een persoonlijk contact in het LM-kantoor. Dit werd door meerdere leden aangegeven als de plaats waar zij vragen stellen. Het blijft dus belangrijk voldoende toegankelijke kantoren te hebben.

## 2.6. Interesse vormingen / webinars / praatgroep voor mantelzorgers

### 2.6.1. Vormingen

#### Ik weet dat Liever Thuis LM vormingen organiseert

Ja	170
Nee	148
Geen antwoord	34

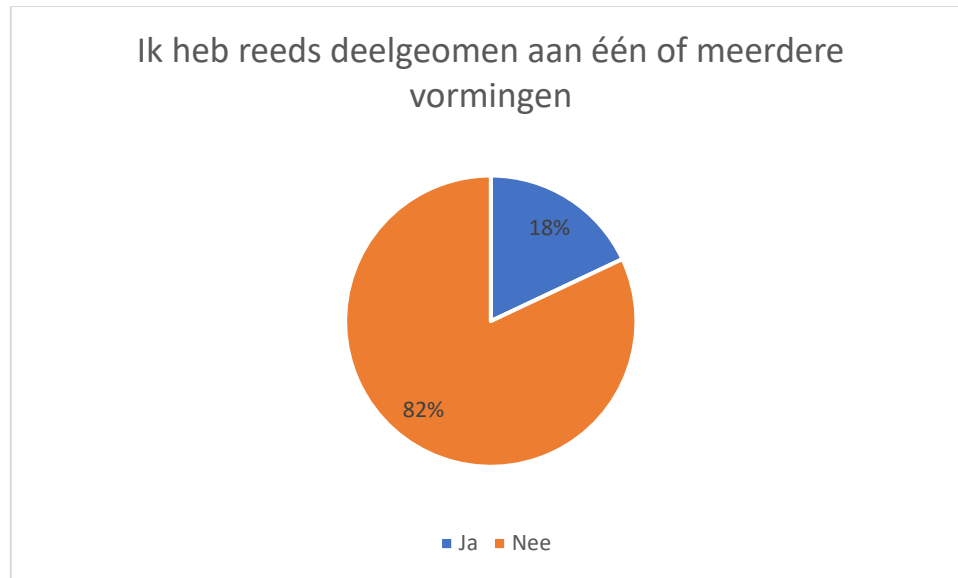


Meer dan de helft van de respondenten die deze vraag beantwoordden, weet dat Liever Thuis LM vormingen organiseert.

#### Ik heb reeds deelgenomen aan één of meerdere vormingen

Ja	34
Nee	155
Geen antwoord	163





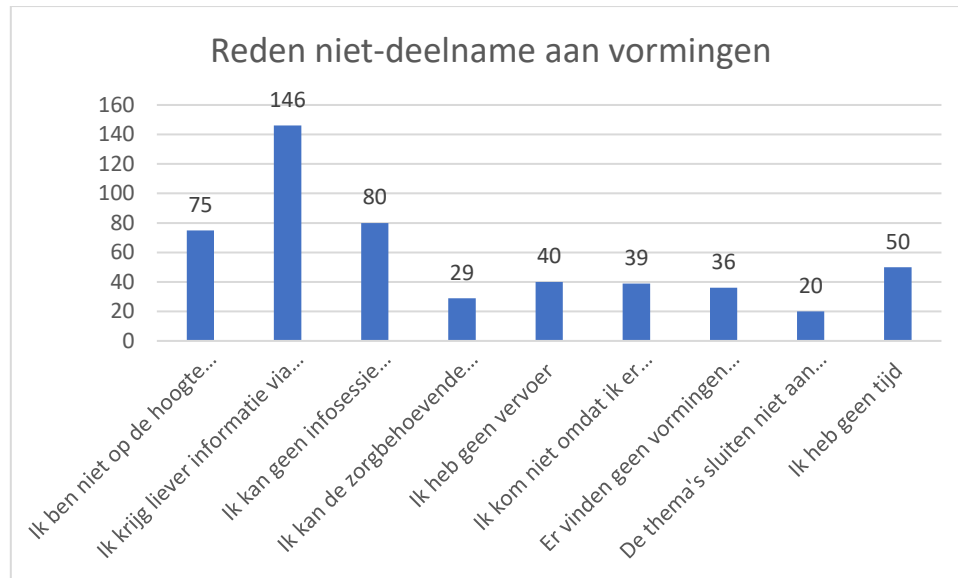
Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, geeft 18 procent aan reeds deelgenomen te hebben aan minstens één vorming georganiseerd door de vzw Liever Thuis LM.

Als we dit plaatsen tegenover het aantal respondenten dat weet dat Liever Thuis LM vormingen organiseert, komen we aan 20 procent.

Als we dit echter plaatsen tegenover het aantal respondenten dat de ledenbevraging heeft ingevuld, komen we aan slechts 10 procent. Dat is ook wat we in realiteit vaststellen; ongeveer 10 procent van de leden van de vzw Liever Thuis LM neemt deel aan de vormingen.

#### Redenen niet-deelname aan vormingen

1. Ik krijg liever informatie via folders of brochures	94 %
2. Ik kan geen infosessie bijwonen omdat ik mij niet kan verplaatsen	52 %
3. Ik ben niet op de hoogte van het vormingsaanbod	48 %
4. Ik heb geen tijd	32 %
5. Ik heb geen vervoer	26 %
6. Ik kom niet omdat ik er niemand ken	25 %
7. Er vinden geen vormingen plaats in mijn regio	23 %
8. Ik kan de zorgbehoevende niet alleen laten	19 %
9. De thema's sluiten niet aan bij mijn interesses/behoefte	13 %



De leden van de vzw Liever Thuis LM worden duidelijk liever op papier geïnformeerd dan naar vormingen te komen.

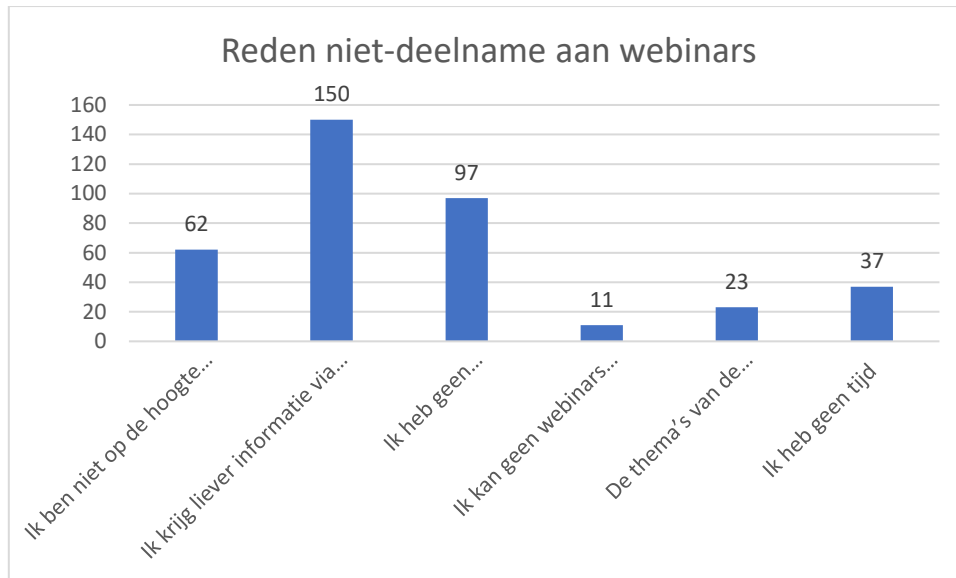
Twee opvallende gegevens:

- Eén op vier wenst niet deel te nemen aan vormingen omdat zij er niemand kennen.
- 23 procent geeft aan dat de vzw Liever Thuis LM geen vormingen organiseert in hun regio. Dit betekent dat we onze vormingen in de toekomst meer geografisch moeten spreiden over Vlaanderen en Brussel en minder vormingen organiseren in dezelfde regio. Hier wordt in 2024 alvast mee aan de slag gegaan. In 2023 werden er veel vormingen georganiseerd in West-Vlaanderen en minder in de rest van Vlaanderen en Brussel. We zetten voor 2024 in op een beter evenwicht.

### 2.6.2. Webinars

#### Redenen niet-deelname aan webinars

- |   |      |
|---|------|
| 1. Ik krijg liever informatie via folders of brochures  | 97 % |
| 2. Ik heb geen computer/internetverbinding  | 63 % |
| 3. Ik ben niet op de hoogte van de webinars   | 40 % |
| 4. Ik heb geen tijd   | 24 % |
| 5. De thema's van de webinars sluiten niet aan bij mijn interesses en behoeften                                 | 15 % |
| 6. Ik kan geen webinars bijwonen omwille van de aanwezigheid van de persoon voor wie ik zorg in dezelfde ruimte | 7 %  |



Voor wat de webinars betreft, komen we tot dezelfde conclusie als bij de fysieke vormingen. De meeste respondenten nemen niet deel aan webinars omwille van het feit dat zij liever info op papier ontvangen.

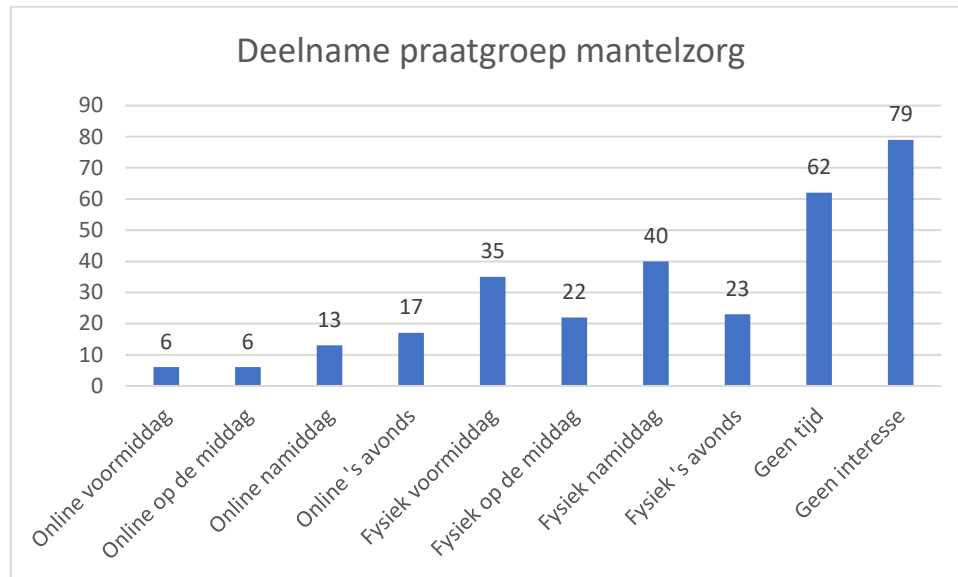
Opvallend weinig mantelzorgers geven aan niet aan webinars te kunnen deelnemen omwille van de aanwezigheid van de zorgbehoevende persoon in dezelfde ruimte.

### 2.6.3. Praatgroep voor mantelzorgers

Sinds eind 2020 organiseert de vzw Liever Thuis LM om de drie weken op maandagavond een online praatgroep voor mantelzorgers. Dit initiatief wordt erg gewaardeerd door de deelnemende mantelzorgers, maar de opkomst is erg beperkt (maximaal een 5-tal mantelzorgers). Er werd reeds de vraag gesteld om dit fysiek te organiseren en dit werd in oktober 2023 een eerste maal, met succes, georganiseerd in Brugge.

In de tevredenheidsmeting stelden we de vraag aan onze leden waar hun voorkeur naar uitging: een online of fysieke praatgroep en welk dagdeel voor hen het best zou passen.

Hier geven we de resultaten weer:



Van de respondenten die een fysieke samenkomst verkiezen, hebben we ook de woonplaats in kaart gebracht:

- **Voorkeur voor voormiddag:**
  - Provincie Antwerpen:
    - Brasschaat
    - Edegem
    - Geel
    - Heist-op-den-Berg
  - Provincie Vlaams-Brabant:
    - Asse: 3 respondenten
    - Gooik
    - Hoeilaart
    - Landen
    - Rotselaar
    - Tienen
  - Provincie West-Vlaanderen:
    - Ieper
    - Ledegem
    - Oostende
    - Vladslo (Diksmuide)
    - Westende
  - Provincie Oost-Vlaanderen:
    - Aalst
    - Buggenhout
    - Erpe-Mere
    - Gent
    - Geraardsbergen

- Herzele
    - Kruisem
    - Lebbeke
    - Lede
    - Sint-Amandsberg
    - Sint-Niklaas
    - Wetteren
  - Provincie Limburg:
    - Bree
    - Heppen
    - Sint-Truiden
- **Voorkeur voor op de middag (met een broodjesmaaltijd):**
- Provincie Antwerpen:
    - Balen
    - Brasschaat
    - Heist-op-den-Berg
    - Reet/Rumst
  - Provincie Vlaams-Brabant:
    - Asse
    - Beert
    - Keerbergen
    - Landen
    - Merchtem
    - Zoutleeuw
  - Provincie West-Vlaanderen:
    - Diksmuide
    - Oostende
  - Provincie Oost-Vlaanderen:
    - Aalst
    - Belsele
    - Geraardsbergen
    - Maldegem
    - Ninove
    - Sint-Niklaas
    - Zottegem
  - Provincie Limburg:
    - Stokrooie
    - Tongeren
- **Voorkeur voor namiddag:**
- Provincie Antwerpen:
    - Antwerpen
    - Balen
    - Deurne
    - Edegem
    - Heist-op-den-Berg

- Stabroek
  - Provincie Vlaams-Brabant:
    - Asse
    - Landen
    - Tienen: 2 respondenten
    - Vilvoorde
  - Provincie West-Vlaanderen:
    - Aartrijke
    - Blankenberge
    - De Haan/Wenduine
    - Harelbeke
    - Oostende
    - Vleteren
  - Provincie Oost-Vlaanderen:
    - Aalst: 2 respondenten
    - Asper
    - Gent: 2 respondenten
    - Kemzeke
    - Kruisem
    - Lede: 2 respondenten
    - Nazareth: 2 respondenten
    - Oudenaarde: 3 respondenten
    - Sint-Gillis-Waas
    - Sint-Niklaas
    - Sleidinge
    - Wetteren
    - Zwalm
  - Provincie Limburg:
    - Borgloon
    - Bree
    - Heppen
    - Maasmechelen/Eisden
    - Sint-Truiden
- **Voorkeur voor avond:**
  - Provincie Antwerpen:
    - Heist-op-den-Berg
  - Provincie Vlaams-Brabant:
    - Kampenhout
    - Tielt-Winge
  - Provincie West-Vlaanderen:
    - Harelbeke
    - Veurne
    - Westende
    - Zeebrugge

- Provincie Oost-Vlaanderen:
  - Aalst
  - Eeklo
  - Erembodegem
  - Hamme
  - Kemzeke
  - Lede
  - Maldegem: 2 respondenten
  - Ninove
  - Oudenaarde
  - Sint-Niklaas
  - Sleidinge
  - Temse
  - Wetteren
  - Zottegem
- Provincie Limburg:
  - Heppen

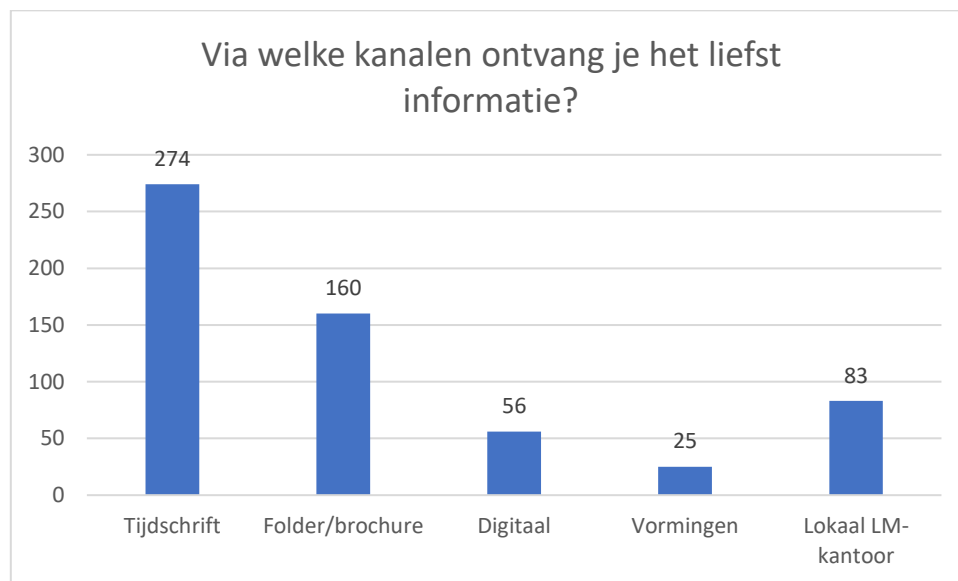
#### Conclusie:

Er is een duidelijke voorkeur voor fysieke samenkomsten in een praatgroep met mantelzorgers (120 antwoorden, verspreid over de verschillende dagdelen). Al stellen we ook vast dat er toch ook vraag is naar een online alternatief (42 antwoorden, verspreid over de verschillende dagdelen).

Daarom behouden we de online praatgroep, maar zullen we de frequentie verminderen (bijvoorbeeld naar 1 praatgroep om de 2 maanden) en afwisselen tussen namiddag en avond. Daarnaast zullen we in 2024 proberen om in elke Vlaamse provincie 2 fysieke samenkomsten te organiseren, rekening houdend met de bovenstaande voorkeuren van dagdeel en locatie.

## 2.7. Voorkeuren informatiekanalen

1. Tijdschrift	78 %
2. Folder/brochure	45 %
3. Lokaal LM-kantoor	24 %
4. Digitaal	16 %
5. Fysieke vormingen	7 %



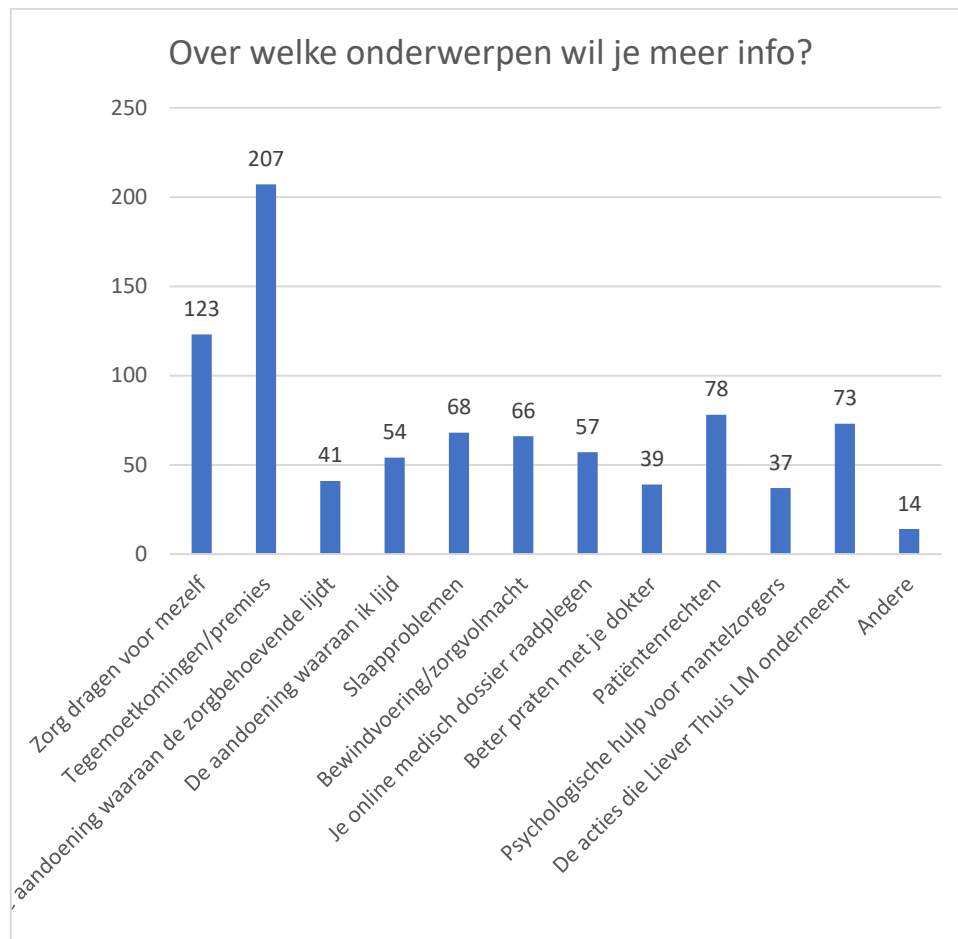
Ondanks het feit dat de Vlaamse overheid van de mantelzorgverenigingen verwacht dat zij maximaal inzetten op fysieke samenkomsten (vormingen), blijkt dit bij de ledengroep van Liever Thuis LM het minst gewenste informatiekanaal te zijn. De leden verkiezen vooral informatie via het papieren circuit (tijdschrift, folder en/of brochure).

Daarnaast valt op dat het lokale LM-kantoor nog steeds gezien wordt als een heel belangrijk informatiekanaal (één van de voorkeuren van 83 respondenten). Er moet dus blijvend worden ingezet op personeel en beschikbare informatie in de kantoren.



## 2.8. Waarover willen de leden van de vzw Liever Thuis LM meer geïnformeerd worden?

1. Tegemoetkomingen / premies	59 %
2. Zorg dragen voor mezelf (zelfzorg)	35 %
3. Patiëntenrechten	22 %
4. De acties die Liever Thuis LM onderneemt om te zorgen voor meer ondersteuning/erkenning voor mantelzorgers	21 %
5. Slaapproblemen	19 %
6. Bewindvoering / zorgvolmacht	19 %
7. Mijn online medisch dossier raadplegen	16 %
8. De aandoening waaraan ik lijd	15 %
9. De aandoening waaraan de zorgbehoevende lijdt	12 %
10. Beter praten met je dokter	11 %
11. Psychologische hulp voor mantelzorgers	11 %
12. Andere*	4 %



Bij 'andere' werden volgende zaken vermeld:

- Nood aan gesprek met een maatschappelijk assistent aangezien ik door de mantelzorg geen vrije tijd meer heb
- Tegemoetkomingen specifiek voor mantelzorgers
- Hoe leren omgaan met verlies, rouw, verdriet, piekeren, tempo
- Hoe leren omgaan met digitalisering van de maatschappij
- Assistentiewoningen: kostenplaatje + hoe ernaar zoeken
- (Jong)gepensioneerde personen
- Onderwerpen die te maken hebben met de zorg voor een persoon met dementie: vb. tandzorg (cfr. Project Gerodent Plus), omgaan met gehoorverlies bij dementie (de drempel van het normale ORL-circuit met bijhorende testen is niet (meer) geschikt voor personen met dementie maar het gehoorverlies en het toekomstig isolement is wel een feit), actueel wetenschappelijk onderzoek, inhoud van tests bij neurologen om code aan patiënt toe te kennen, kalibratie van tests, soorten medicatie, werking ervan en nevenwerkingen van bijvoorbeeld Rivastigmine pleisters
- Vast verblijf in het buitenland: gevolgen
- Informatie over voorzieningen waar we terecht kunnen: we willen niet naar een woonzorgcentrum. Wat zijn de alternatieven
- Verplaatsing als zorgbehoevende persoon
- Hoe rustig worden wanneer ik een paniekaanval krijg (ademhalingsproblemen)
- Hoe de patiënt meer betrekken in het gesprek met de arts (i.p.v. dat de arts enkel met de mantelzorger praat)
- Welke hulplijnen zijn er als de patiënt thuis wil overlijden
- Ouderdom

Op basis van de vragen die de vzw Liever Thuis LM via mail of telefonisch ontvangt, is het geen verrassing dat het thema 'tegemoetkomingen' het vaakst werd aangeduid. Opvallend is wel de zeer hoge score voor zelfzorg (35 %); dit wijkt sterk af van voorgaande bevraging.

We vinden het ook positief dat 21 procent van de respondenten meer geïnformeerd wil worden over de acties die Liever Thuis LM onderneemt om te zorgen voor meer erkenning en ondersteuning voor mantelzorgers. We zullen daarom in 2024 en begin 2025 in onze communicatie sterk inzetten op de projecten uit het mantelzorgplan en de acties die de mantelzorgverenigingen ondernemen naar aanleiding van de verkiezingen (cfr. memorandum naar alle Vlaamse democratische partijen).

## 2.9. Interesse in een mantelzorgvakantie

In juni 2024 organiseert de vzw Liever Thuis LM voor de eerste maal een mantelzorgvakantie. We wilden even polsen bij de leden of hiervoor interesse is en welke randvoorwaarden voor hen belangrijk zijn om deel te nemen.

### 2.9.1. Ik heb interesse om deel te nemen aan de mantelzorgvakantie

Ja	88
Nee	196
Geen antwoord	68



### 2.9.2. Randvoorwaarden



88 respondenten hebben interesse in een mantelzorgvakantie. 62 onder hen vinden het belangrijk dat de vakantie betaalbaar is (= 70 %) en 51 willen enkel deelnemen in duo (mantelzorger en zorgbehoevende - 58 %). Dit zijn dus essentiële randvoorwaarden.

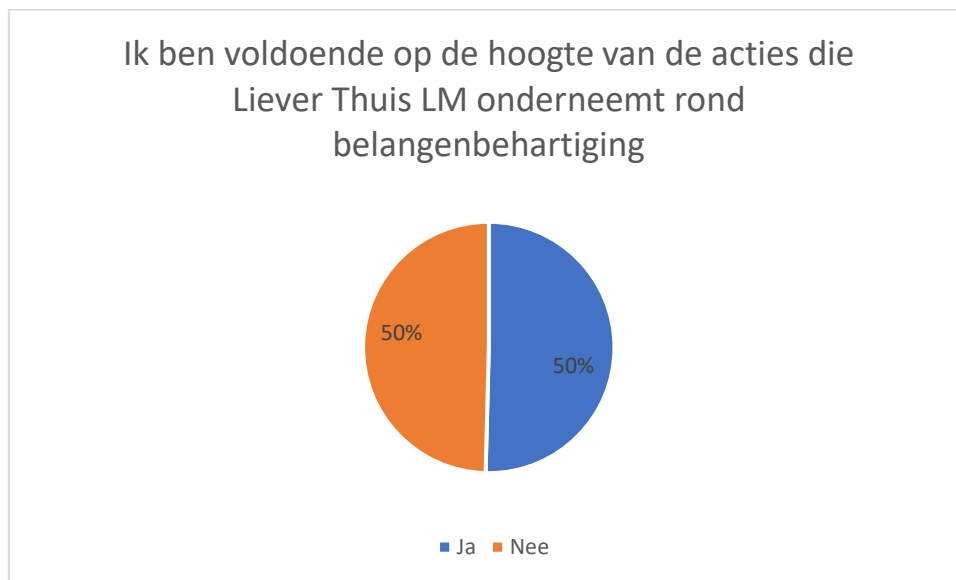
Voor 34 respondenten zou er vervoer moeten geregeld worden. Dat komt neer op 39 procent, wat toch ook een hoog percentage is. Dit moeten we zeker bevragen bij de inschrijving en bekijken hoe we dit concreet vorm kunnen geven (via Hop-in, via Mutas, via minder mobiele centrale, ...).

## 2.10. Belangenbehartiging, standpuntbepaling en inspraak

### 2.10.1. Belangenbehartiging

Ik ben voldoende op de hoogte van de acties die Liever Thuis LM onderneemt rond belangenbehartiging

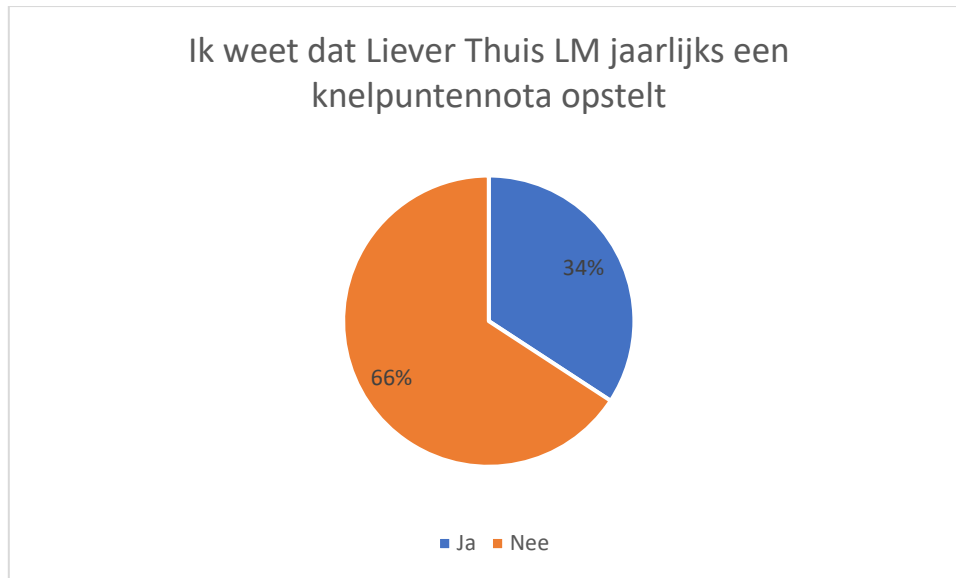
Ja	124
Nee	122
Geen antwoord	106



Iets meer dan de helft van de respondenten die deze vraag beantwoordden, geeft aan voldoende op de hoogte te zijn van de acties die Liever Thuis LM onderneemt rond belangenbehartiging. Dit is 3 procent meer dan in 2020. Een positieve evolutie!

Ik weet dat Liever Thuis LM jaarlijks een knelpuntennota opstelt en bezorgt aan de bevoegde minister

Ja	78
Nee	150
Geen antwoord	124

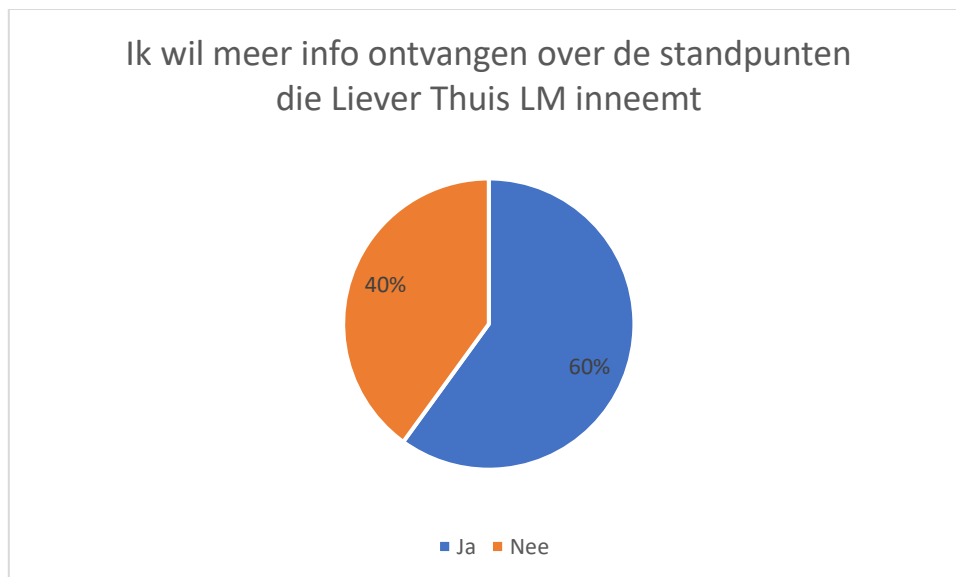


Van de respondenten die deze vraag beantwoordden, geeft 34 procent aan te weten dat Liever Thuis LM jaarlijks een knelpuntennota opstelt. Dat is 1 procent minder dan in 2020. Hierover moeten we onze leden dus opnieuw beter informeren.

#### 2.10.2. Standpuntbepaling

##### Ik wil meer informatie ontvangen over de standpunten die Liever Thuis LM inneemt

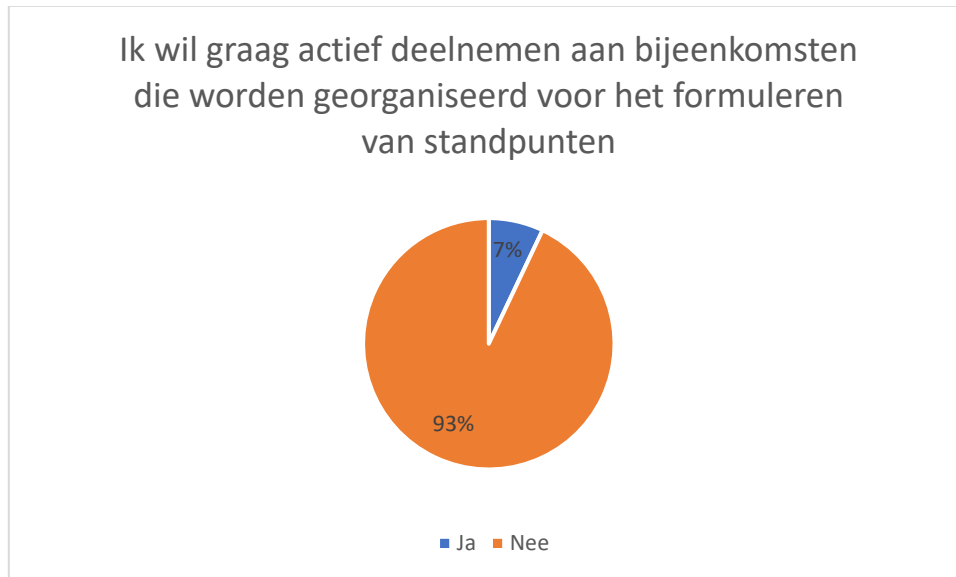
Ja	129
Nee	86
Geen antwoord	137



60 procent van de respondenten die deze vraag beantwoordden, wil meer informatie ontvangen over de standpunten die Liever Thuis LM inneemt. Dat is een hoog percentage en komt ook wel overeen met de resultaten bij punt 2.8. In 2020 was dit nog hoger (67 procent).

Ik wil graag actief deelnemen aan bijeenkomsten die worden georganiseerd voor het formuleren van standpunten

Ja	15
Nee	198
Geen antwoord	139

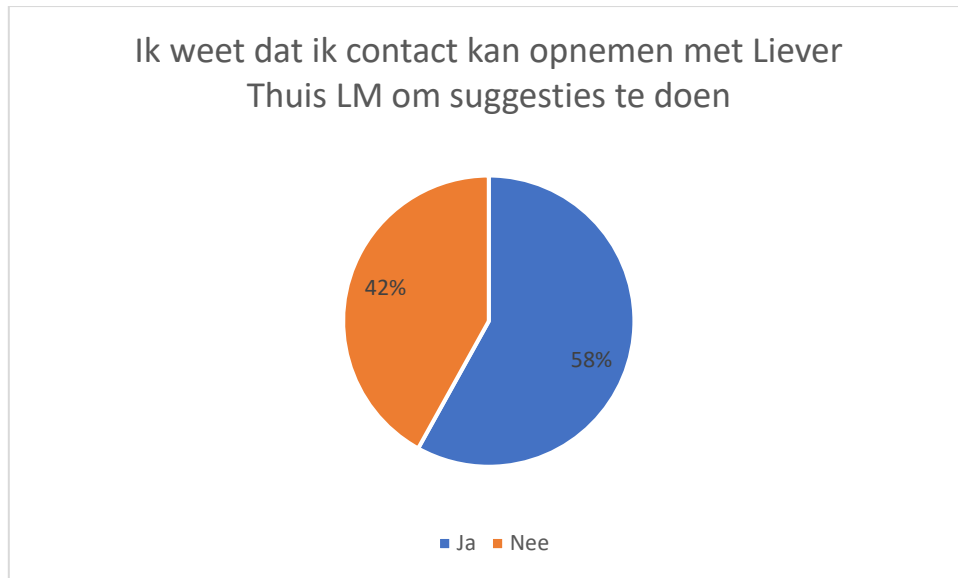


De overgrote meerderheid van de respondenten wil niet deelnemen aan bijeenkomsten voor het formuleren van standpunten. Dit ligt volledig in de lijn met de resultaten uit 2020, maar is een jammerlijk gegeven. We begrijpen dit, aangezien velen bij eerdere vragen aangaven geen tijd of interesse te hebben, maar het zou mooi zijn als de standpunten medebepaald worden door de leden (mantelzorgers en zorgbehoevende personen).

2.10.3. Inspraak en klachtenbehandeling

Ik weet dat ik contact kan opnemen met Liever Thuis LM om suggesties te doen

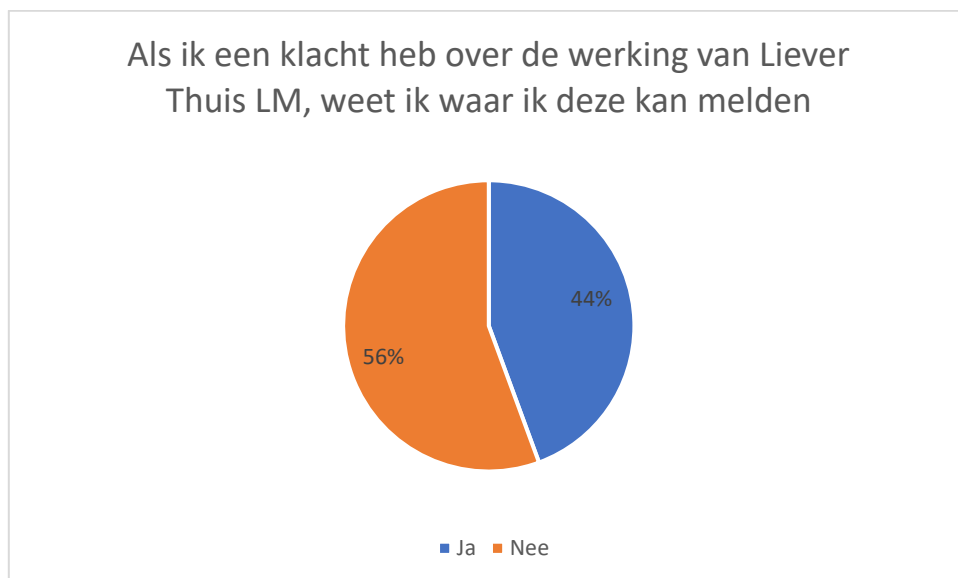
Ja	126
Nee	91
Geen antwoord	135



58 procent van de respondenten die deze vraag beantwoordden, weet dat zij contact kunnen opnemen met Liever Thuis LM om suggesties te doen. Dat is 2 procent minder dan in 2020. Dit is een werkpunt voor de periode 2024-'26; we dienen hierover meer en beter te communiceren naar de ledengroep.

Als ik een klacht heb over de werking van Liever Thuis LM, weet ik waar ik deze kan melden

Ja	99
Nee	124
Geen antwoord	129

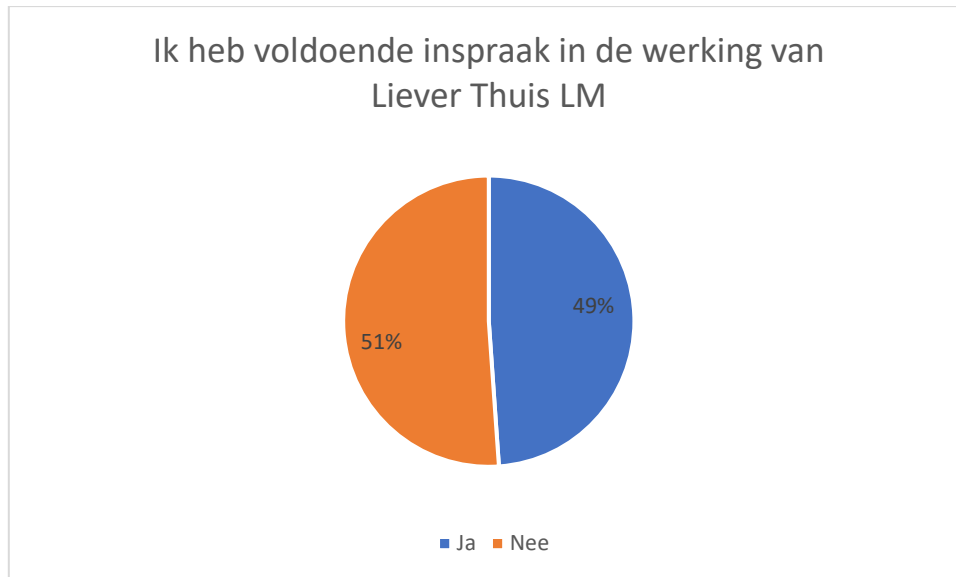


Amper 44 procent van de respondenten die deze vraag beantwoordden, weet waar zij een klacht kunnen melden over de werking van de vzw Liever Thuis LM. In 2020 was dit nog 55 procent. We moeten in de periode 2024-'26 veel sterker inzetten op deze communicatie naar de ledengroep.



Ik heb voldoende inspraak in de werking van Liever Thuis LM

Ja	88
Nee	92
Geen antwoord	172



Iets minder dan de helft van de respondenten die deze vraag beantwoordden, geeft aan voldoende inspraak te hebben in de werking van Liever Thuis LM. In 2020 was dit 61 procent. Ook op het vlak van inspraak zijn we de afgelopen drie jaar de verkeerde kant op geëvolueerd. Dit is een belangrijk werkpunt voor de periode 2024-'26.

### 3. Eindconclusies

- Het overgrote deel van de respondenten is tevreden dat zij het ledenblad ‘Liever Thuis’ ontvangen.
- Heel wat respondenten zijn tevreden over de inhoud van de brochures van de vzw Liever Thuis LM, maar deze brochures zijn voor velen niet gekend.
- De respondenten geven aan het liefst geïnformeerd te worden via het papieren circuit (ledenblad, brochure, folder). Er is ook een groot deel dat geïnformeerd wil worden via het lokale LM-kantoor. Vormingen scoren erg laag als gewenste informatiekanaal, terwijl de Vlaamse overheid net verwacht dat de mantelzorgverenigingen sterk inzetten op vormingen en lotgenotencontact. We moeten ook verder inzetten op digitale informatieverspreiding, maar het bereik hiervan mag niet overschat worden; slechts ongeveer de helft van de ledengroep is digitaal actief.
- Qua lotgenotencontact gaat de voorkeur uit naar fysieke samenkomsten, in plaats van een online praatgroep. We hebben daarom besloten de online praatgroep te behouden, maar de frequentie te verminderen in 2024. In de plaats daarvan zal worden ingezet op een fysieke praatgroep op 2 locaties per provincie.
- De vormingen dienen meer geografisch gespreid te worden over Vlaanderen en Brussel. Te veel leden geven immers aan dat er geen vormingen georganiseerd worden in hun regio.
- De vzw Liever Thuis LM dient meer en beter te communiceren over een aantal zaken:
  - de folders en brochures;
  - de website;
  - de telefoonpermanentie;
  - de vormingen en de praatgroep voor mantelzorgers;
  - de rol die de vereniging opneemt in het kader van belangenbehartiging van mantelzorgers;
  - de inspraakmogelijkheden;
  - de klachtenprocedure.

De ledentevredenheidsmeting levert geen grote verrassingen op, maar biedt ons wel handvaten voor het bepalen van het beleid en de doelstellingen van de vereniging voor de periode 2024-'26. We stellen wel vast dat de wensen van de ledengroep vaak haaks staan op de doelstellingen/voorwaarden die de Vlaamse overheid de mantelzorgverenigingen oplegt. Het is belangrijk hierin een gezond evenwicht te vinden.