



Clëntervaringsonderzoek Wmo over 2022

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/095

Datum

Mei 2023

Opdrachtgever

Gemeente Gouda

Auteurs

Sana Douz
Judith van Werkhoven

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding en doel van het onderzoek	7
2.2	Werkwijze en respons	7
2.3	Analyse	8
3	Wmo	10
3.1	De hulpvraag	10
3.2	Omgaan met de hulpvraag	11
3.3	Het keukentafelgesprek	11
3.4	De ontvangen ondersteuning	13
3.5	Effect van de ondersteuning	18
3.6	Mantelzorgers	21



1 Samenvatting

De gemeente Gouda voerde in 2022 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die in 2022 van de gemeente een individuele Wmo-maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 1.188 cliënten een uitnodigingsbrief met, waarvan 283 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 24 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

GEMEENTE

Meerderheid cliënten weet waar ze moeten zijn met een hulpvraag

Zeven op de tien van de Wmo-cliënten uit Gouda weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Een op de tien cliënten wist niet waar zij moesten zijn met de hulpvraag. In vergelijking met vorige metingen over 2020 en 2021 wisten iets minder cliënten waar ze moesten zijn met de hulpvraag.

Meerderheid tevreden met de verschillende aspecten van het contact; wel lichte daling te zien

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de verschillende aspecten van het contact met de gemeente. Vergeleken met 2020 en 2021 zien we een stijging in het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen tijdens het contact met de gemeente (83 procent naar 88 procent). Wel is er een afname te zien in het aantal cliënten dat aangeeft snel te zijn geholpen. Waar in 2020 nog 75 procent aangaf snel te zijn geholpen is dit gedaald naar 67 procent in 2022.

Vier op de tien cliënten op de hoogte van mogelijkheid tot gebruik clientondersteuner

Vier op de tien van de Wmo-cliënten (41%) geeft aan op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke clientondersteuner. Dit percentage is hoger dan voorgaande metingen. Van de cliënten die ervan op de hoogte zijn heeft dertien procent ook gebruik gemaakt van de ondersteuning. Verder is 28 procent ook op de hoogte van de ondersteuning maar heeft hier geen gebruik van gemaakt.

Cliënten beoordelen de dienstverlening van de medewerkers gemiddeld met een 7,4

De cliënten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor verschillende aspecten van de dienstverlening van de medewerkers van de Gemeente Gouda (zie figuur 3.7). Over het algemeen geven de cliënten de verschillende aspecten een rapportcijfer tussen de 6,6 en 8,3. Cliënten geven de afwezigheid van discriminatie door medewerkers het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,3. Ook vinden cliënten dat de medewerkers hen met respect behandelen (7,8), serieus nemen (7,7) en de privacy van de cliënten respecteren (7,7). Aspecten van de dienstverlening door de medewerkers die wat lager scoren zijn de mate waarin de medewerkers snel en slim werken (6,8), elkaar goed informeren (6,7) en de client aanmoedigen (6,6).

ZORGAANBIEDER

Cliënten het vaakst tevreden met vervoer, hulpmiddelen en huishoudhulp

Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten tevreden met de verschillende zorgvormen en hoe deze de problemen oplossen waarvoor zij hulp nodig hebben.



Dit geldt vooral voor het vervoer, de hulpmiddelen die zij ontvangen en de hulp bij het huishouden: acht op de tien cliënten is hier tevreden over.

Hulpmiddelen als rolstoel of scootmobiel lossen bij negen op de tien de problemen op

Voor de meerderheid van de cliënten hebben de verschillende vormen van ondersteuning een positief effect gehad. Negen op de tien cliënten uiten zich positief over de oplossing die hulpmiddelen als een rolstoel of scootmobiel bieden. Daaropvolgend zijn cliënten het vaakst geholpen met de hulp bij het huishouden. Cliënten zijn het minst vaak geholpen door de ondersteuning van de mantelzorger, respijtzorg en beschermd wonen. Over de ondersteuning van de mantelzorger is desondanks meer dan de helft positief (56%).

Meerderheid van de cliënten ervaart een positief effect door de hulp op eigen situatie

Acht op de tien cliënten geeft aan zich door de hulp beter te voelen, beter zelfstandig te kunnen wonen en beter grip te hebben op eigen situatie. Ook vinden zeven op de tien cliënten dat zij door de hulp beter aan kunnen geven wat zij nodig hebben en meer vertrouwen te hebben in de toekomst.

Mantelzorgers maken meer gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

In 2022 maakte zes op de tien mantelzorgers géén gebruik van mantelzorgondersteuning. Dit is een afname in vergelijking met 2021, toen acht op de tien mantelzorgers geen gebruik maakte van de ondersteuning. Dit betekent dat het gebruik dus is toegenomen.



Inleiding



2 Inleiding

2.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De gemeente Gouda is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Gouda verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voerde in opdracht van de gemeente het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren. Ook is het bedoeld om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Gouda aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

2.2 Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2022 van de gemeente Gouda een maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspas, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In maart 2023 ontvingen 1.188 Wmo-cliënten uit Gouda een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal werd de vragenlijst door 283 respondenten ingevuld, dit is een responspercentage van 24 procent. Deze respons is hoog genoeg om uitspraken te kunnen doen over de populatie. De vragenlijst werd door 65 procent schriftelijk ingevuld en door 35 procent online.

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een vragenlijst opgesteld, die tot en met 2021 bestond uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Deze vragen zijn niet meer verplicht. Om die reden heeft de gemeente Gouda dit jaar de vragen over kwaliteit en effect op de zelfredzaamheid anders uitgevraagd. Ook is er gekozen voor een onderling meer gelijke vragenlijst voor de drie wetten die vallen onder het gemeentelijke sociaal domein (Jeugdhulp, Wmo, Participatiewet). De gemeente Gouda heeft daarnaast ervoor gekozen om net als in voorgaande jaren ook vragen op te nemen over:

- *ervaringen met het keukentafelgesprek en de gesproken consulent(en);*
- *deskundigheid van de cliëntondersteuning;*
- *mantelzorg en mantelzorgondersteuning.*

2.3 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen of omdat cliënten meerdere antwoorden konden geven. Bij elke figuur staat tussen haakjes het aantal respondent dat deze vraag over 2022 invulde vermeld met (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal antwoorden op een van die stellingen benoemd.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. Het eerste ceo is uitgevoerd in 2015. Een deel van de resultaten (2019 en eerder) zijn verkregen via de database van waarstaatjegemeente.nl. De overige resultaten komen uit de rapporten opgesteld door I&O Research in de betreffende jaren. In sommige figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. Het laagste jaartal staan in dat geval wel weergegeven, om een mogelijke trend in kaart te kunnen brengen.

We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn bij percentages en 0,3 punt op schaal van 10 bij rapportcijfers. Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Resultaten



3 Wmo

3.1 De hulpvraag

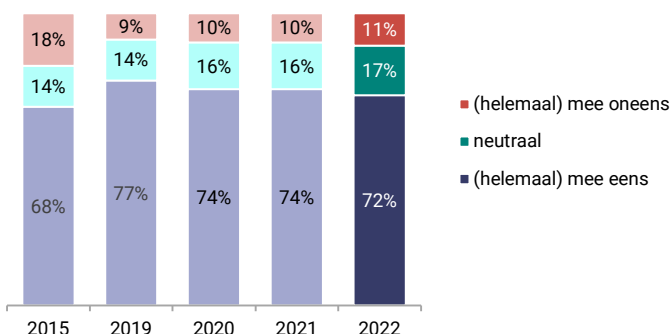
Tabel 3.1 De ondervraagde Wmo-cliënten in Gouda: Over wie hebben we het?

Leeftijd (n=279)		Beperking (type) (n=227)	
0 t/m 17	1%	Bewegen en verplaatsen	61%
18 t/m 35	11%	Lichamelijke handicap	37%
36 t/m 55	13%	Psychisch functioneren	22%
56 t/m 74	35%	Leggen van sociale contacten	18%
75+	41%	Geheugen- en oriëntatieproblemen	17%
		Zintuiglijke beperking	7%
Beperking (n=268)		Verstandelijke beperking	7%
Ja	84%	Gedragsproblemen	4%
Nee	16%	Anders	22%
Rondkomen (€) (n=277)		Woonsituatie (n=276)	
(Zeer) goed	50%	Zelfstandig	78%
Redelijk	40%	In een tehuis/instelling	5%
Niet/nauwelijks	8%	Zelfstandig in een aangepaste woning	4%
Wil ik niet zeggen	3%	In bij mijn kinderen	0%
		Bij mijn ouders/verzorgers	4%
		Anders	9%

Meerderheid cliënten weet waar ze moeten zijn

Driekwart van de Wmo-cliënten (72%) geeft aan te weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Zeventien procent lijkt hier geen uitgesproken mening over te hebben. Een op de tien cliënten wist niet waar zij moesten zijn met de hulpvraag. In vergelijking met vorige metingen in 2020 en 2021 weten iets minder cliënten waar ze moeten zijn met de hulpvraag (van 74 procent naar 72 procent). Ook zien we een duidelijk verschil met 2015, waar 18 procent van de cliënten niet wisten waar ze moesten zijn.

Figuur 3.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=252)

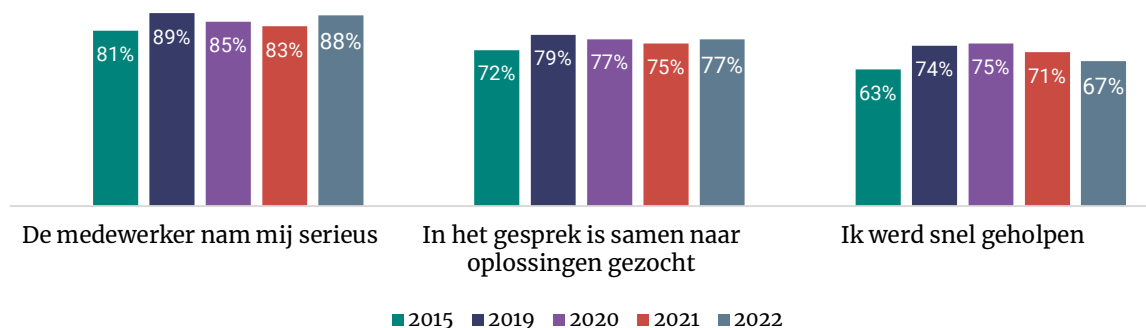


3.2 Omgaan met de hulpvraag

Meerderheid tevreden met de verschillende aspecten van het contact; wel lichte daling te zien

Cliënten zijn over het algemeen nog steeds tevreden over de verschillende aspecten van het contact met de gemeente. Vergelijken met 2020 en 2021 zien we een stijging in het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen tijdens het contact met de gemeente (83 procent in 2021 naar 88 procent 2022). Net als voorgaande jaren is ongeveer driekwart van de cliënten van mening dat er in het gesprek met de gemeente samen naar een oplossing is gezocht. In tegenstelling tot de eerder genoemde aspecten is er een afname te zien in het aantal cliënten dat aangeeft snel te zijn geholpen. Waar in 2020 nog 75 procent aangaf snel te zijn geholpen is dit gedaald naar 67 procent in 2022.

Figuur 3.2 *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (nmin=233)*



3.3 Het keukentafelgesprek

Forse stijging in het aantal cliënten dat een keukentafelgesprek heeft gehad op afspraak namens de gemeente

Van de Wmo-cliënten had in 2022 44 procent een (keukentafel)gesprek op afspraak met de gemeente. In vergelijking met 2021 is dit aandeel flink gestegen. In 2021 had slechts 22 procent een afspraak met de gemeente. Dit percentage is weer terug op het niveau van de eerdere metingen (2017, 39%; 2018, 40%; 2019; 43%). Een reden voor de flinke daling in 2020 en 2021 is de coronacrisis.

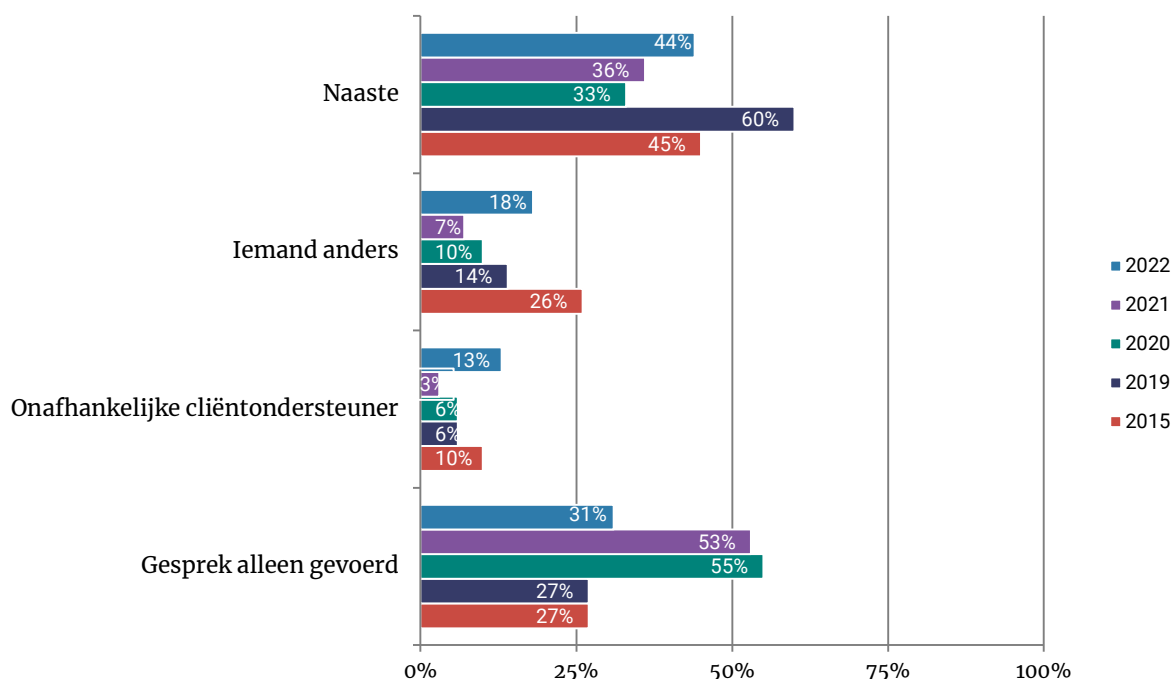
Van de Wmo-cliënten heeft 74 procent het keukentafelgesprek op locatie gehad. Twee op de tien (23%) cliënten voerde het gesprek telefonisch en drie procent via beeldbellen. In 2021 vond 33 procent van de keukentafelgesprekken plaats op locatie, 60 procent voerde het gesprek telefonisch en 7 procent via beeldbellen. De toename in het aantal keukentafelgesprekken op locatie in 2022 kan mogelijk verklaard worden door de afschaffing van de coronamaatregelen.

Bij 44 procent van de cliënten was er een naaste aanwezig bij het keukentafelgesprek (zoals partner, kind, ouder, vriend). Bij 31 procent van de cliënten was er verder niemand aanwezig bij het keukentafelgesprek. Dertien procent van de cliënten gaf aan dat er een clientondersteuner aanwezig was bij het gesprek en 18 procent gaf aan dat er iemand anders aanwezig was (geen professionele ondersteuning). De afname van het aandeel cliënten dat het gesprek met de gemeente alleen voerde hangt mogelijk samen met de afschaffing van de coronamaatregelen.

74%

van de keukentafelgesprekken vond plaats op locatie. Ongeveer een vierde (23%) van de keukentafelgesprekken vond telefonisch plaats. Het kleinste deel van de gesprekken vond plaats via beeldbellen (3%). Dit is op basis van de 120 cliënten die aangeven in 2022 een keukentafelgesprek op afspraak te hebben gehad.

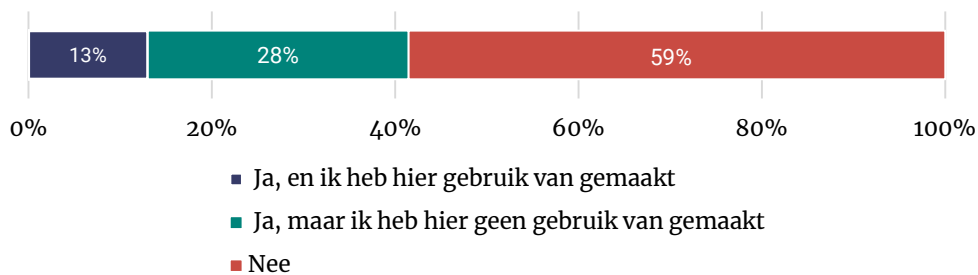
Figuur 3.3 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek (n=124) Meerdere antwoorden mogelijk



Vier op de tien cliënten op de hoogte van mogelijkheid tot gebruik cliëntondersteuner

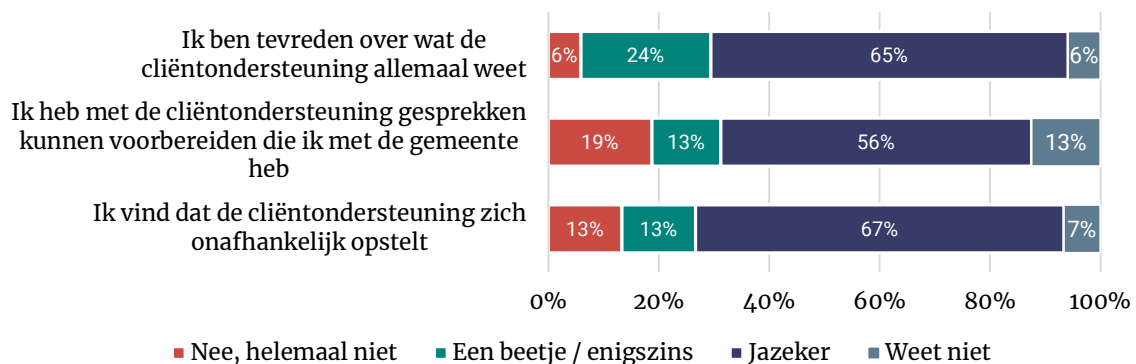
Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. Vier op de tien van de Wmo-cliënten (41%) geeft aan op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (zie figuur 3.4). Dit percentage is hoger dan voorgaande jaren. Van de 41 procent cliënten die ervan op de hoogte zijn heeft dertien procent ook gebruik gemaakt van de ondersteuning. Verder is 28 procent ook op de hoogte van de ondersteuning maar heeft hier geen gebruik van gemaakt. De meerderheid van de cliënten is niet op de hoogte van de mogelijkheid tot het gebruik van een cliëntondersteuner (59%). Deze vraag is in deze meting anders gesteld dan in voorgaande jaren. Cliënten konden in deze meting ten eerste aangeven of zij hier bekend mee zijn en ten tweede of zij hier vervolgens ook gebruik van hebben gemaakt. Deze resultaten kunnen daarom niet worden vergeleken met voorgaande jaren.

Figuur 3.4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke clientondersteuner? (n=123)



Van de personen die gebruik hebben gemaakt van de clientondersteuner is meer dan de helft tevreden met de verschillende aspecten van de clientondersteuning (zie figuur 3.5). Het minst tevreden zijn cliënten met hulp voor de voorbereiding van de gesprekken met de gemeente. De resultaten van dit onderdeel zijn echter indicatief wegens een lage respons (nmin=15) aangezien slechts een kleine groep daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de clientondersteuning.

Figuur 3.5 Ervaringen met clientondersteuner (nmin=15)

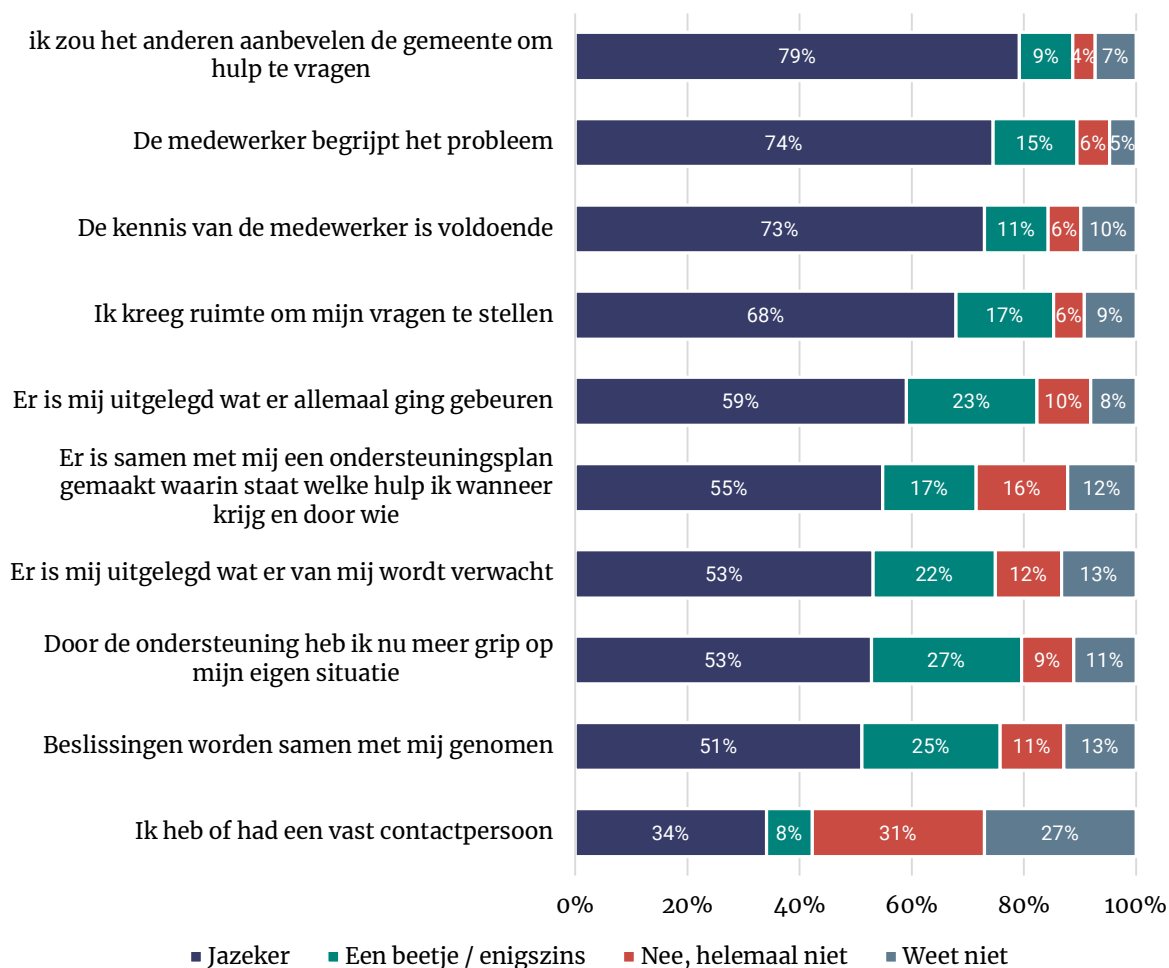


3.4 De ontvangen ondersteuning

Drie op de tien cliënten heeft een vast contactpersoon

Het merendeel van de cliënten (79%) zou het anderen aanbevelen om hulp te vragen (zie figuur 3.6). Verder vinden zeven op de tien cliënten dat de medewerker het probleem begreep (74%) en dat de kennis van de medewerker voldoende was (73%). Ook ervaaarde meer dan de helft van de cliënten ruimte om vragen te stellen tijdens het contact met de gemeente (68%) en dat er is uitgelegd wat er allemaal ging gebeuren (59%). Iets meer dan de helft gaf aan dat er een ondersteuningsplan is gemaakt (55%) en dat er is uitgelegd wat er van de cliënt wordt verwacht (53%). Ongeveer de helft van de cliënten ervaart door de ondersteuning meer grip te hebben op eigen situatie (53%). Ook is de helft (51%) van de cliënten dat beslissingen aangaande de ondersteuning samen worden genomen met hen. Drie op de tien cliënten had/heeft tijdens de ondersteuning een vast contactpersoon.

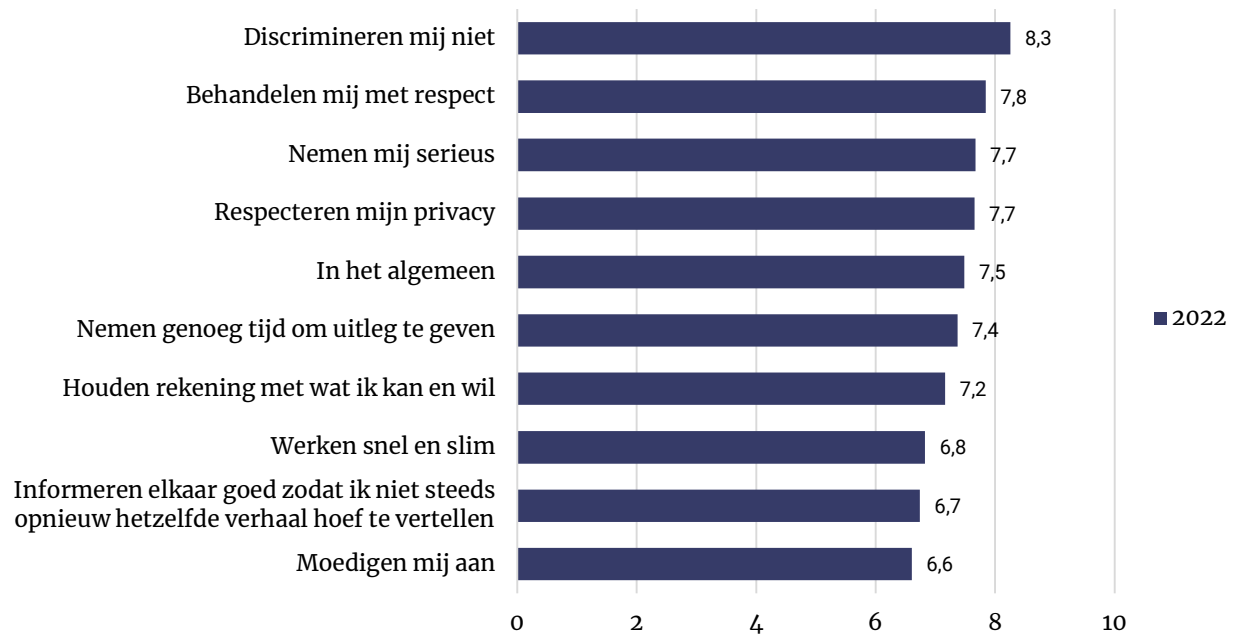
Figuur 3.6 Tevredenheid met de ondersteuning van Gemeente Gouda (nmin=269)



Cliënten beoordelen de dienstverlening van de medewerkers gemiddeld met een 7,4

De cliënten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor verschillende aspecten van de dienstverlening van de medewerkers van de Gemeente Gouda (zie figuur 3.7). Over het algemeen geven de cliënten de verschillende aspecten een rapportcijfer tussen de 6,6 en 8,3. Cliënten geven de afwezigheid van discriminatie door medewerkers het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,3. Ook vinden cliënten dat de medewerkers hen met respect behandelen (7,8), serieus nemen (7,7) en de privacy van de cliënten respecteren (7,7). Aspecten van de dienstverlening door de medewerkers die wat lager scores zijn de mate waarin de medewerkers snel en slim werken (6,8), elkaar goed informeren (6,7) en de client aanmoedigen (6,6).

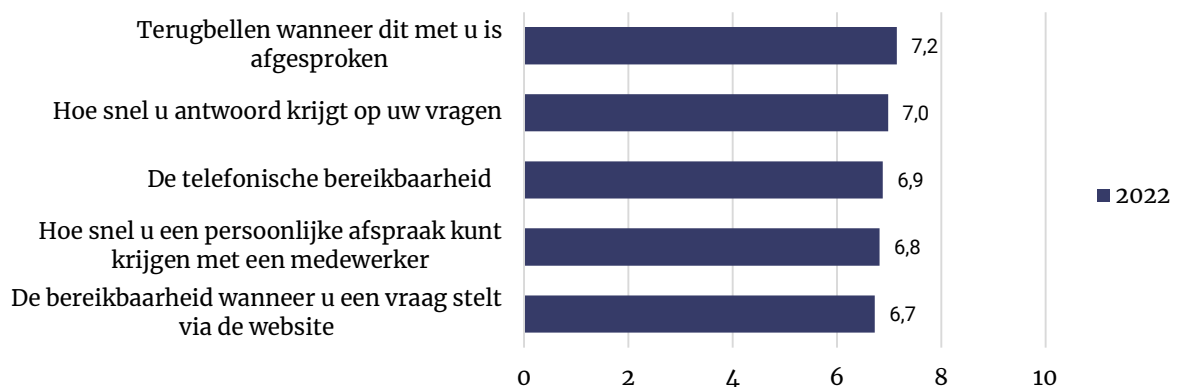
Figuur 3.7 Tevredenheid dienstverlening medewerkers gemeente Gouda (nmin=182)



Cliënten beoordelen de bereikbaarheid van de gemeente gemiddeld met een 6,9

Cliënten geven de verschillende aspecten van de bereikbaarheid van de medewerkers een rapportcijfer tussen de 6,7 en 7,2. Cliënten geven het terugbellen door de gemeente het hoogste rapportcijfer, namelijk een 7,2. De bereikbaarheid via de website na het stellen van een vraag beoordelen de cliënten met een 6,7.

Figuur 3.8 Tevredenheid met de bereikbaarheid van de medewerkers van gemeente Gouda (nmin=106)

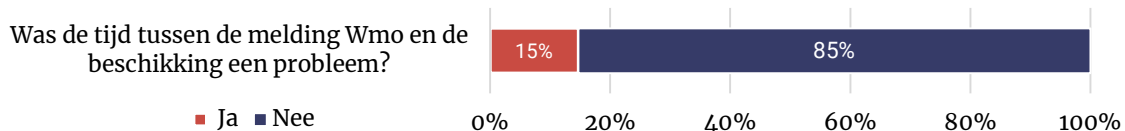


Ruime meerderheid tevreden met tijd tussen Wmo melding en beschikking

Van de cliënten vond 85 procent de tijd tussen de Wmo melding en de beschikking geen probleem (zie figuur 3.9). Voor een minderheid van 15 procent was de te overbruggen tijd wel een probleem. Hieronder volgen een aantal citaten van waarom cliënten de tijd tussen de Wmo melding en de beschikking wel een probleem vonden:

- “Het duurde lang”
- “Melding op tijd doorgegeven. Pas heel laat wordt er een beschikking afgegeven.”
- “Te lang voor er zekerheid is”

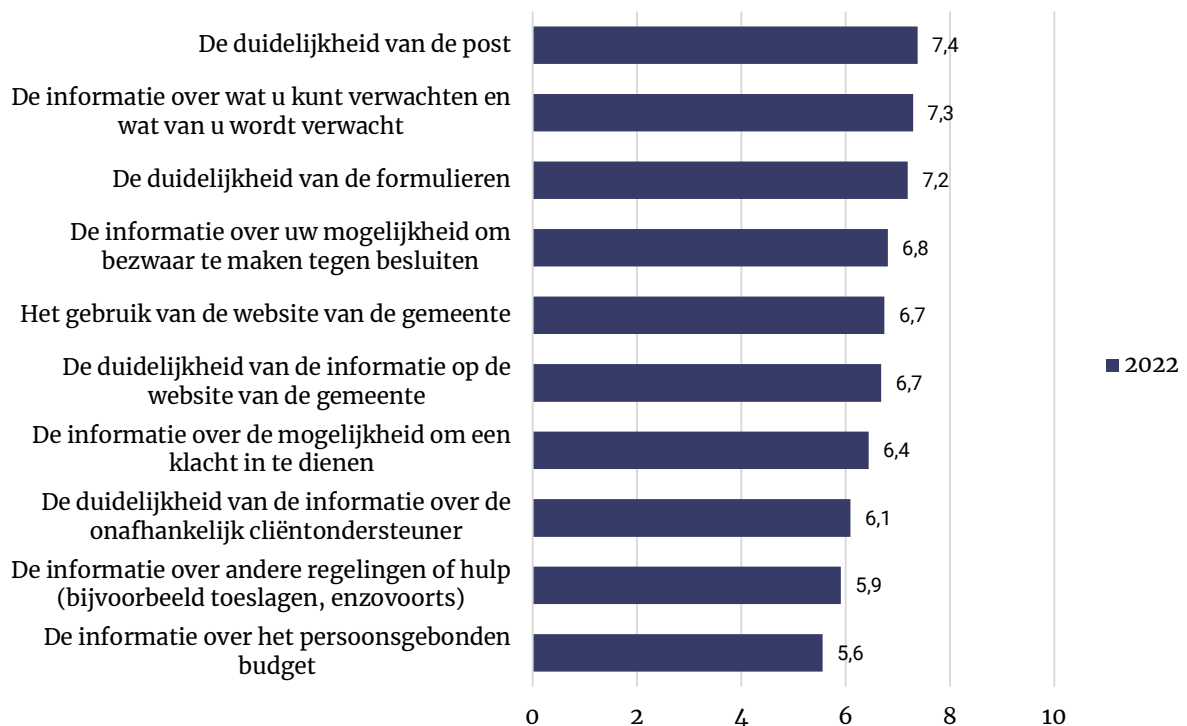
Figuur 3.9 Tijd tussen Wmo melding en beschikking n=102



Cliënten beoordelen de informatievoorziening gemiddeld met een 6,6

Cliënten beoordelen de verschillende aspecten van de informatievoorziening met een rapportcijfer tussen de 5,6 en 7,4. De duidelijkheid van de post (7,4), de informatie over wat men kan verwachten (7,3) en de duidelijkheid van de formulieren (7,2) scoren het hoogst. De duidelijkheid van de informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning (6,1), de informatie over andere regelingen (5,9) en de informatie over het persoonsgebonden budget (5,6) worden beoordeeld met een lager rapportcijfer.

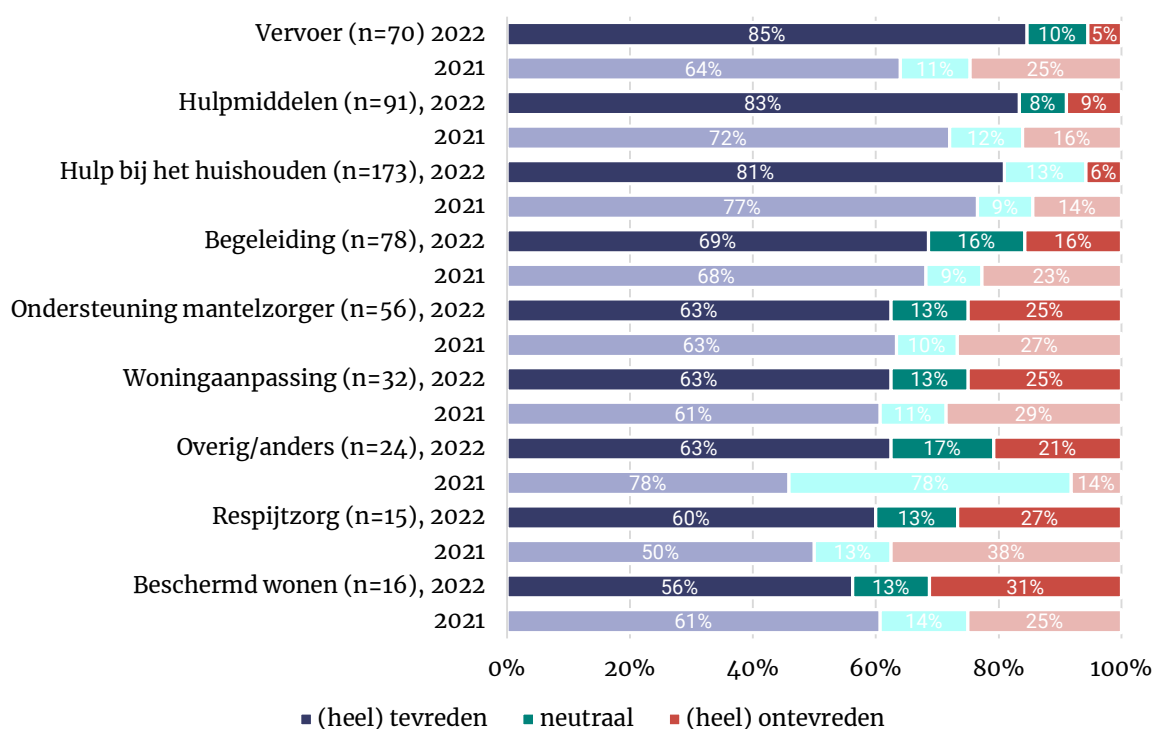
Figuur 3.10 Ervaring informatievoorziening Wmo-hulp van de gemeente (nmin=88)



Cliënten het vaakst tevreden met vervoer, hulpmiddelen en huishoudhulp

Per ondersteuningsvorm is gevraagd in hoeverre cliënten tevreden zijn over de geboden ondersteuning en of de ondersteuning het probleem heeft opgelost. Cliënten zijn het meest tevreden over het vervoer (zoals GroeneHartHopper, autoaanpassing, taxi-tegoed) (85%), de hulpmiddelen die zij ontvangen (zoals een rolstoel of scootmobiel) (83%) en de hulp bij het huishouden (81%). Vergeleken met 2021 is de tevredenheid voornamelijk gestegen bij deze drie ondersteuningsvormen. Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten tevreden met de verschillende zorgvormen. De meeste ontevredenheid heerst over de respijtzorg (27%) en het beschermd wonen (31%). In 2021 waren cliënten het meest tevreden met de hulp bij het huishouden (77%), de hulpmiddelen die zij ontvingen (72%) en de begeleiding (68%). De groep die deze vraag heeft ingevuld over respijtzorg (n=15) en beschermd wonen (n=16) is echter wel klein waardoor de resultaten over de tevredenheid hierover indicatief zijn.

Figuur 3.11 *Tevredenheid naar zorgvorm¹*



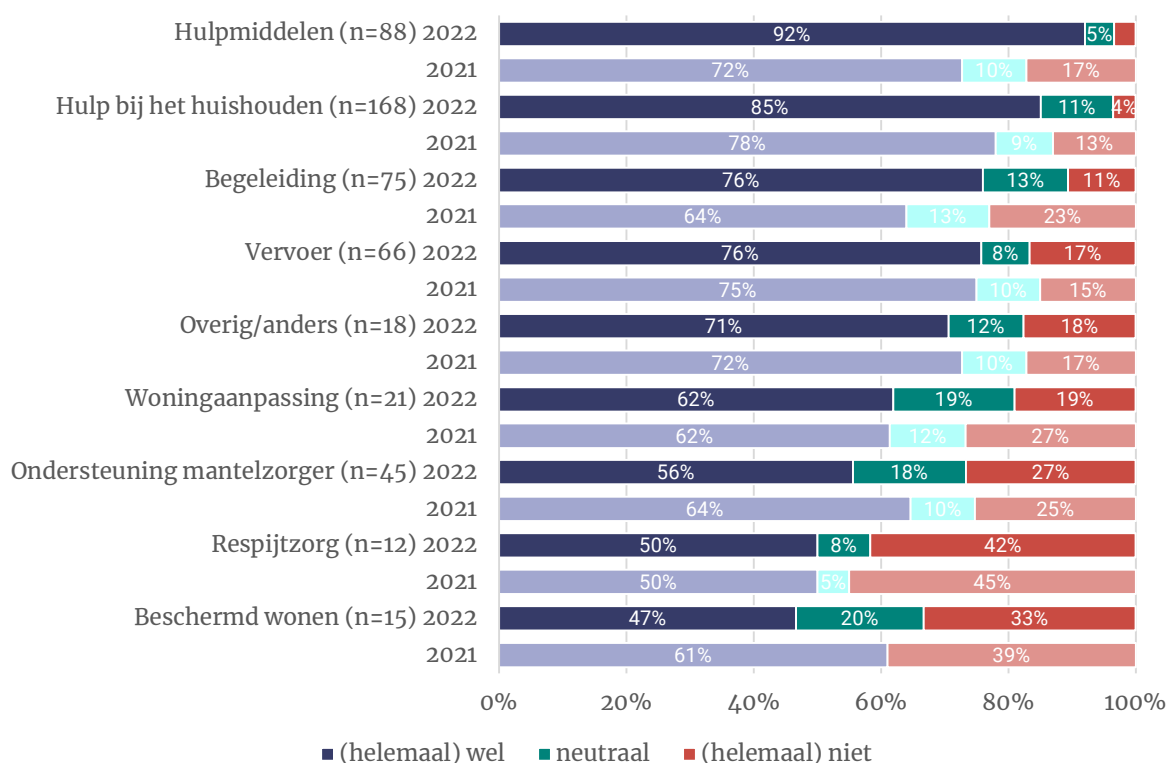
¹ De groep die deze vraag heeft ingevuld over respijtzorg (n=15) en beschermd wonen (n=16) is echter wel klein waardoor de resultaten over de tevredenheid hierover indicatief zijn. Over de data van 2021 is dit ook het geval bij respijtzorg (n=16), beschermd wonen (n=28) en overig/anders (n=36).

3.5 Effect van de ondersteuning

Vervoersondersteuning lost bij driekwart van de cliënten de problemen op

De meerderheid van de cliënten geeft aan te zijn geholpen door de verschillende vormen van ondersteuning. Negen op de tien cliënten uit zich positief over de oplossing die hulpmiddelen als een rolstoel of scootmobiel bieden (92%). Daaropvolgend zijn cliënten het vaakst geholpen met de hulp bij het huishouden (85%). Zeven op de tien cliënten ervaart verder positieve effecten van de begeleiding, het vervoer en overige vormen van hulp. Cliënten zijn het minst vaak geholpen door de ondersteuning van de mantelzorger, respijtzorg en beschermd wonen. Over de ondersteuning van de mantelzorger is desondanks meer dan de helft positief over de oplossing die deze ondersteuningsvorm biedt (56%). Voor de ondersteuningsvormen respijtzorg en beschermd wonen geldt dat deze resultaten indicatief zijn wegens een lage respons (n= 12 en n=15).

Figuur 3.12 Hulp heeft geholpen ²

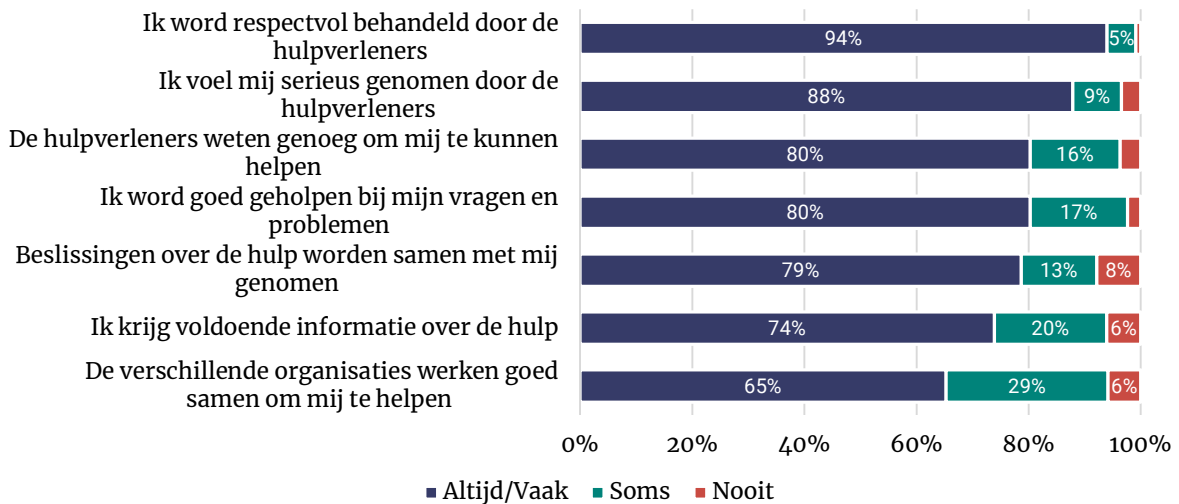


² De groep die deze vraag heeft ingevuld over respijtzorg (n=15) en beschermd wonen (n=16) is echter wel klein waardoor de resultaten over de tevredenheid hierover indicatief zijn. Over de data van 2021 is dit ook het geval bij respijtzorg (n=16), beschermd wonen (n=28) en overig/anders (n=36).

Meerderheid van de cliënten vaak of altijd tevreden met de uitvoering van hulp

Cliënten konden aangeven of zij de uitvoering van de hulp door aan aanbieder altijd, vaak, soms of nooit goed vinden. De meerderheid van de cliënten geeft aan dat de uitvoering van de hulp altijd of vaak goed is. Negen op de tien cliënten vindt dat zij altijd of vaak met respect worden behandeld. Slechts een klein percentage geeft aan dat de verschillende aspecten de uitvoering van de hulp nooit goed zijn.

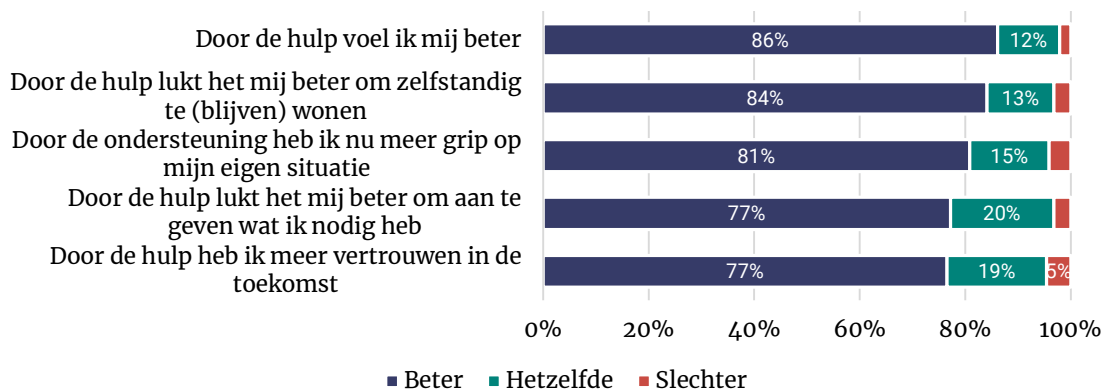
Figuur 3.13 Vindt u de uitvoering van de hulp goed? (nmin=156)



Meerderheid van de cliënten ervaart een positief effect van de hulp op eigen situatie

Cliënten konden aangeven in hoeverre de hulp ervoor heeft gezorgd dat hun situatie op verschillende aspecten is verbeterd, verslechterd of gelijk is gebleven. Voor de meerderheid van de cliënten is hun situatie op verschillende vlakken verbeterd. Acht op de tien cliënten voelt zich beter door de hulp. Ook acht op de tien cliënten kunnen door de hulp beter zelfstandig wonen en hebben beter grip op hun eigen situatie. Verder vindt 77 procent van de cliënten dat zij door de hulp beter aan kunnen geven wat zij nodig hebben en meer vertrouwen hebben in de toekomst.

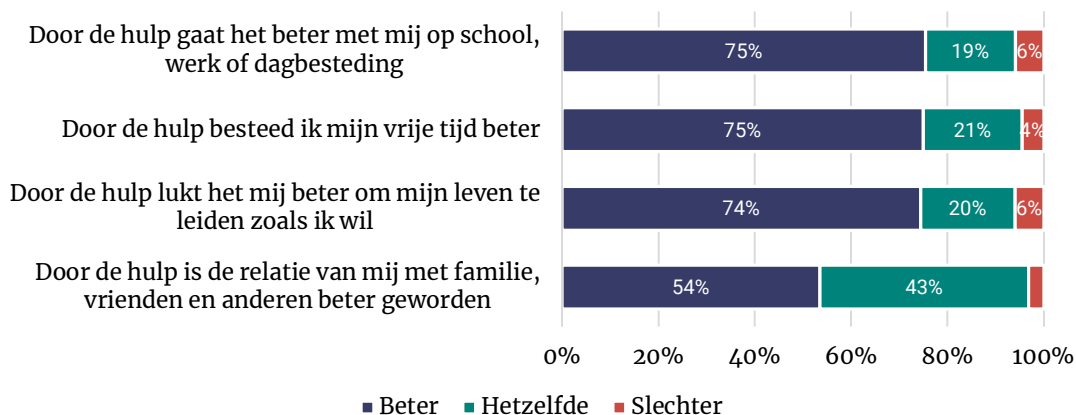
Figuur 3.14 Effect van hulp op situatie (nmin=184)



Hulp zorgt ervoor dat cliënten beter kunnen meedoen in de samenleving

Zeven op de tien cliënten geven aan dat de hulp een positief effect heeft op hoe het gaat op school werk of op de dagbesteding. Ook vinden zeven op de tien cliënten dat zij door de hulp hun tijd beter besteden en het makkelijker lukt om hun leven te leiden zoals zij dat willen. Vijf op de tien cliënten vinden dat door de hulp hun relatie met naasten beter is geworden. Voor 43 procent is dit gelijk gebleven.

Figuur 3.15 Effect hulp op meedoen in de samenleving (nmin=102)



Cliënten hadden de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen over de ondersteuning die zij ontvangen. Zij konden aangeven of zij nog iets gemist hebben in de ontvangen ondersteuning. Veel cliënten reageren dat zij tevreden zijn en geen opmerkingen hebben. Hieronder staan een aantal voorbeelden van reacties met verbeterpunten die vaker voorkwamen:

- “De traagheid van de levering van de scootmobiel, het vervoer naar fysio nz. per taxi. Geen enkel begrip en daardoor ook geen vergoedingen voor de aanpassingen in huis en auto.”
- “Duidelijkheid en in gevallen van onduidelijkheid graag doorvragen totdat we samen op een passende oplossing komen”
- “Elke dag andere mensen”
- “Het is jammer dat de gemeente nooit heeft geïnformeerd of de organisatie die mij de hulp verstrekt, wel aan mijn verwachtingen voldoet.”
- “Het lijkt alsof ikzelf elke keer opnieuw verhaal moet doen. Hulpverleners nemen nooit de regie”
- “Het programma sluit niet altijd goed aan bij de belevingswereld van met name jong dementerenden. Te veel gericht op een oudere generatie.”
- “Iemand die samen de zaken op een rijtje zet. Iemand die kennis van zaken heeft en ervaring.”
- “Jammer is dat je verder niet meer op de hoogte wordt gehouden hoe de ontwikkeling verloopt.”
- “Weinig begeleiding voor ouderen”

3.6 Mantelzorgers

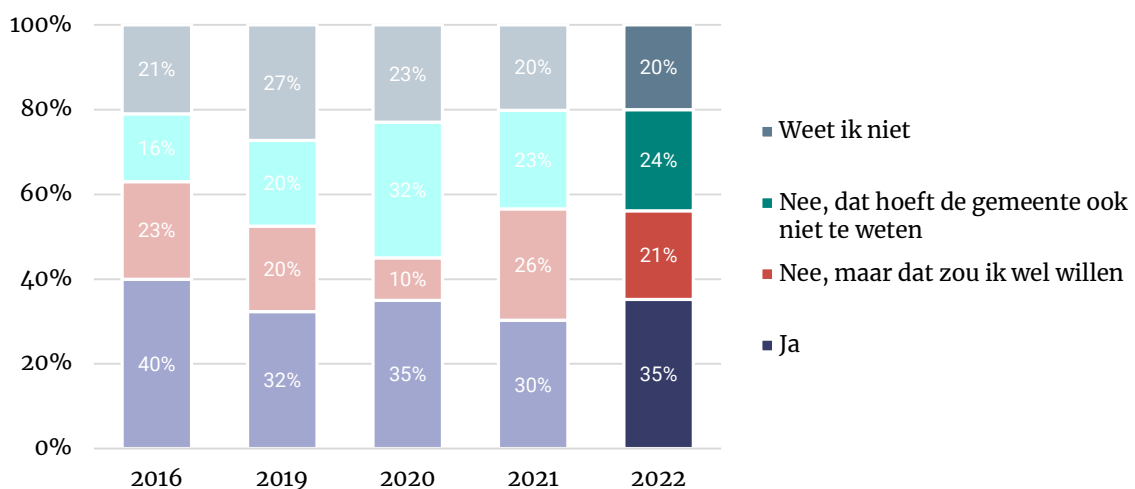
Aan de vragenlijst zijn ook een aantal vragen toegevoegd voor de mantelzorgers van cliënten. Indien de aangeschreven cliënt iemand heeft die mantelzorger voor hen is, is aan de mantelzorger gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden. Van de in totaal 318 ingevulde vragenlijsten hebben 105 cliënten en/of de mantelzorger deze vragen ingevuld.

Kleine toename in bekendheid mantelzorgers bij de gemeente

Alleen als mantelzorgers zich kenbaar maken krijgt de gemeente inzicht in de mate waarin mantelzorg wordt verleend binnen de gemeente. Aan de mantelzorgers is daarom gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn (zie figuur 3.16).

Hieruit blijkt dat de gemeente bekend is met 35 procent van de mantelzorgers. In vergelijking met vorige meting is dit percentage gestegen met 5 procent. Vergeleken met vorige jaren is er geen duidelijk trend te ontdekken in het aantal mantelzorgers die zeggen dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn. Ongeveer 30 tot 40 procent van de mantelzorgers geeft aan bekend te zijn bij de gemeente.

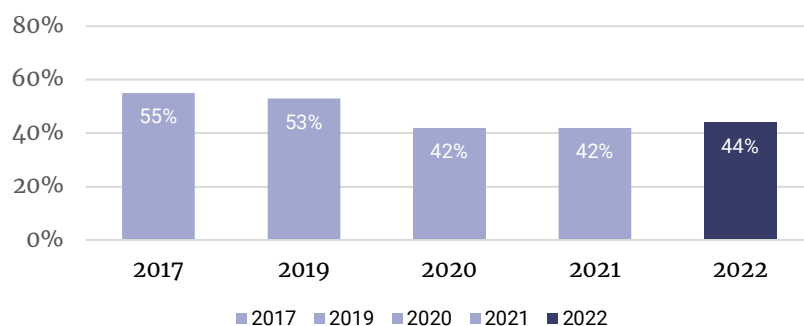
Figuur 3.16 Weet de gemeente dat u mantelzorger bent? (n=105)



Aantal mantelzorgers aanwezig bij het keukentafelgesprek blijft gelijk

Zoals eerder aangegeven kunnen mantelzorgers aansluiten bij het keukentafelgesprek van een naaste om bijvoorbeeld een extra luisterend oor te bieden of om mee te denken over de oplossing. Net zoals vorige metingen in 2020 en 2021 is minder dan de helft van de mantelzorgers door een naaste uitgenodigd voor het keukentafelgesprek met de gemeente. Ondanks dat de coronamaatregelen opgeheven zijn lijkt dit percentage niet erg toe te nemen.

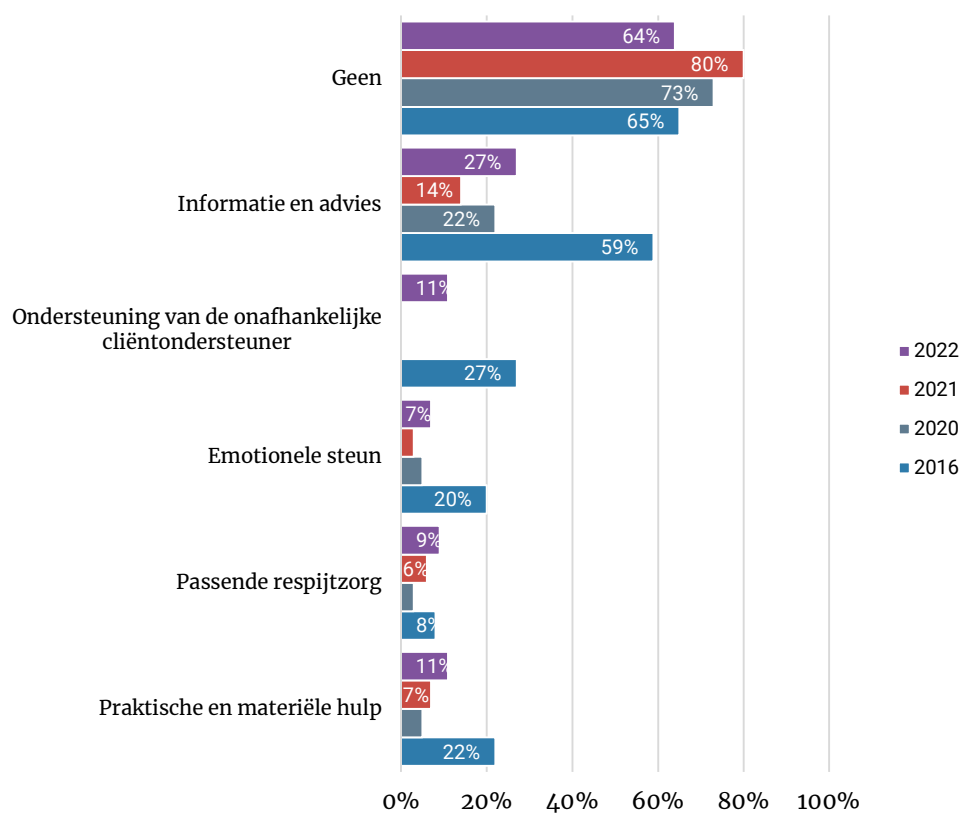
Figuur 3.17 Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor het (keukentafel)gesprek van uw naaste met de gemeente? Antwoord: ja (n=45)



Meer mantelzorgers maken gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

Meer mantelzorgers maken in 2022 gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden. In 2022 maakte zes op de tien mantelzorgers géén gebruik van mantelzorgondersteuning. Dit is een afname in vergelijking met 2021, toen acht op de tien mantelzorgers geen gebruik maakten van de ondersteuning. Dit betekent dat het gebruik dus is toegenomen. Vanwege het lage aantal mantelzorgers dat gebruik maakt van mantelzorgondersteuning, worden verdere vragen met betrekking tot mantelzorgondersteuning niet weergegeven. Deze resultaten zijn onvoldoende representatief.

Figuur 3.18 Gebruik ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers (n=91)



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 – 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 – 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl