



Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2023

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/098

Datum

Mei 2024

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	14
3.5	Effect van de ondersteuning	19
3.6	Mantelzorgers	24

1 Samenvatting

De gemeente Gouda voerde in 2024 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 2023 van de gemeente een individuele Wmo-maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontving een steekproef van 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met daarin een schriftelijke vragenlijst. Van deze 1.000 cliënten vulden 247 de vragenlijst in; een respons van 25 procent. Van de 247 cliënten die mee hebben gedaan aan dit onderzoek vulde 49 procent een korte vragenlijst in (tot en met de vraag die bij figuur 3.10 hoort in dit rapport) en 51 procent de volledige vragenlijst. Een deel van de vragen is dus niet door iedereen beantwoord. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

GEEMEENTE

Toename in cliënten die weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag

Bijna acht op de tien Wmo-cliënten in Gouda (78%) is op de hoogte van waar ze terecht kunnen met hun hulpvragen. Ongeveer één op de tien (9%) cliënten was hier nog niet van op de hoogte. In vergelijking met voorgaande metingen over 2021 en 2022, is er een toename te zien in het aantal cliënten dat bekend is met de juiste instanties voor hun hulpbehoeften.

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

In 2023 tonen cliënten over het algemeen tevredenheid met diverse aspecten van hun contact met de gemeente. Echter, in vergelijking met 2021 en 2022 is er een kleine afname te zien in het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te worden genomen tijdens het contact met de gemeente. (van 88 procent naar 84 procent).

Bijna helft cliënten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning

Bijna de helft van de Wmo-cliënten (46%) is zich bewust van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Dit percentage is hoger dan bij de vorige meting in 2022 toen 41 procent hier bekend mee was. Van de cliënten heeft veertien procent daadwerkelijk gebruik gemaakt van deze ondersteuning. Daarnaast is 32 procent op de hoogte van de ondersteuning, maar heeft er geen gebruik van gemaakt.

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

Cliënten zijn gevraagd om verschillende aspecten van de dienstverlening door medewerkers van de Gemeente Gouda te beoordelen. Over het algemeen geven ze rapportcijfers tussen de 6,7 en 8,1. Het hoogste cijfer, een 8,1, wordt door de cliënten gegeven aan de afwezigheid van discriminatie door medewerkers. Ook worden respectvol gedrag (7,7), serieus genomen worden (7,6) en privacy respecteren (7,6) goed beoordeeld. De informatievoorziening scoort met een 6,6 gemiddeld iets lager. Over het algemeen is de tevredenheid met deze aspecten in vergelijking met 2022 redelijk stabiel gebleven.

ZORGAANBIEDER

Begeleiding en huishoudelijke hulp vaakst gewaardeerd door cliënten

Cliënten zijn gevraagd naar hun tevredenheid over de verschillende ondersteuningsvormen. Begeleiding (76%) en huishoudelijke hulp (75%) worden het hoogst gewaardeerd. Aanpassingen in de woning (43%), ondersteuning van mantelzorgers (42%), en respijtzorg (38%) worden het minst gewaardeerd.

Huishoudelijke hulp verhelpt problemen van de cliënten

Ongeveer acht op de tien cliënten (79%) zijn tevreden over de oplossing die de huishoudelijke hulp heeft geboden voor hun probleem. Een iets kleiner percentage (76%) is tevreden over de oplossing die begeleiding hen heeft geboden. Minder cliënten zijn echter tevreden over de oplossingen geboden door beschermd wonen (56%), mantelzorgondersteuning (47%), woningaanpassing (40%), en respijtzorg (25%).¹

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

Cliënten hadden de mogelijkheid om aan te geven of de hulp hun situatie op verschillende gebieden had verbeterd, verslechterd of gelijk gehouden. Voor de meerderheid van de cliënten vertoonde hun situatie verbeteringen. Een groot aantal, namelijk acht op de tien cliënten, kon door de hulp beter zelfstandig wonen, ongeveer evenveel cliënten (78%) gaven aan zich beter te voelen door de geboden hulp. Bovendien gaven zeven op de tien cliënten aan dat ze door de hulp meer controle hadden over hun situatie (75%), meer vertrouwen hadden in de toekomst (73%) of beter konden aangeven wat ze nodig hadden (70%). In vergelijking met eerdere metingen is er echter een daling te zien in het waargenomen effect van de hulp op de situatie van de cliënt.

Ongeveer zeven op de tien mantelzorgers maken geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

De meerderheid van de mantelzorgers (68%) maken in 2023 geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden (informatie en advies, ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner, emotionele steun, passende respijtzorg en praktische en materiële hulp).²

¹ De resultaten uit deze vraag zijn indicatief voor de meeste hulpvormen (behalve hulp bij het huishouden) en niet vergelijkbaar met de tevredenheid over de verschillende hulpvormen van de vorige meting.

² Vanwege de hoogte van de respons zijn de resultaten en de vergelijkingen met de afgelopen metingen indicatief.

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 Wmo-clieënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten. Ipsos I&O (voorheen 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 2023 van de gemeente Gouda een maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg of in 2023 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 februari 2024 ontvingen 1.000 Wmo-clieënten uit Gouda een brief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Hierbij werd een schriftelijke vragenlijst meegezonden, maar cliënten hadden ook de optie om de vragen online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Uiteindelijk vulden 247 cliënten de vragenlijst in. Van deze cliënten vulden 69 cliënten de vragenlijst online in en 178 schriftelijk. Tijdens het drukken van de schriftelijke vragenlijst werden echter niet alle vragen afgedrukt en meegestuurd per post met de uitnodigingsbrief. Om cliënten toch de kans te geven de schriftelijke vragenlijst volledig in te vullen, werd bij de herinneringsbrief opnieuw een complete versie van de vragenlijst opgestuurd. Door deze actie vulden 56 cliënten de schriftelijke vragenlijst alsnog volledig in, de rest van de cliënten heeft de vragenlijst niet meer opnieuw opgestuurd. De totale respons bedroeg 25 procent.

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 vraagt de gemeente Gouda sinds 2022 de vragen over kwaliteit en effect op de zelfredzaamheid anders uit. 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 onafhankelijke 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 2023 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](https://www.waarstaatjegemeente.nl). De overige resultaten komen uit de rapporten opgesteld door Ipsos I&O in de betreffende jaren. In sommige figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. Het laagste jaartal staat in dat geval wel weergegeven, om een mogelijke trend in kaart te kunnen brengen.

De hoogte van de respons is lager uitgevallen doordat in eerste instantie niet de hele vragenlijst aan iedereen is toegestuurd, hierdoor zijn de vergelijkingen met afgelopen metingen indicatief. In de figuren staat de hoogte van de respons weergegeven, wanneer de n= lager is dan 50 dan moeten de resultaten en de vergelijkingen met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Bij een n= vanaf 50 is de vergelijking indicatief, bij een n= vanaf 200 is de vergelijking redelijk betrouwbaar.

Resultaten

3 Wmo

3.1 De hulpvraag

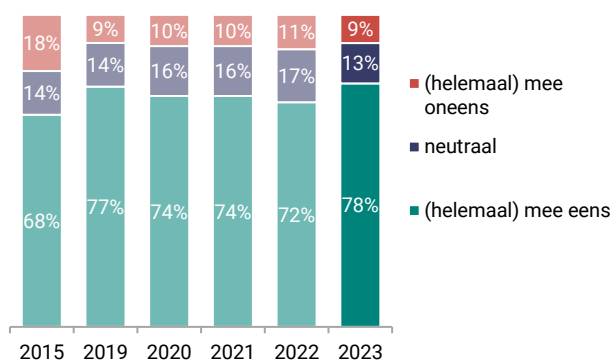
Tabel 3.1 De ondervraagde Wmo-cliënten in Gouda: Over wie hebben we het?³

Leeftijd (n=122)		Beperking (type) (n=97)	
0 t/m 17	0%	Bewegen en verplaatsen	52%
18 t/m 35	19%	Lichamelijke beperking	32%
36 t/m 55	18%	Psychisch functioneren	30%
56 t/m 74	24%	Leggen van sociale contacten	23%
75+	39%	Geheugen- en oriëntatieproblemen	27%
		Zintuiglijke beperking	7%
Beperking (n=120)		Verstandelijke beperking	4%
Ja	80%	Gedragsproblemen	5%
Nee	20%	Anders	23%
Rondkomen (€) (n=118)		Woonsituatie (n=119)	
(Zeer) goed	51%	Zelfstandig	77%
Redelijk	35%	In een tehuis/instelling	6%
Niet/nauwelijks	12%	Zelfstandig in een aangepaste woning	1%
Wil ik niet zeggen	2%	In bij mijn kinderen	0%
		Bij mijn ouders/verzorgers	8%
		Anders	8%

Meer cliënten weten waar ze moeten zijn

Ongeveer driekwart van de Wmo-cliënten (78%) geeft aan te weten waar zij terechtkunnen met een hulpvraag. Dertien procent lijkt hier geen uitgesproken mening over te hebben. Ongeveer een op de tien cliënten wist niet waar zij moesten zijn met de hulpvraag. In vergelijking met vorige meting in 2022 weten meer cliënten waar ze moeten zijn met de hulpvraag (van 72 procent naar 78 procent). Ook zien we een duidelijk verschil met 2015, waar 18 procent van de cliënten niet wist waar ze moesten zijn.

Figuur 3.1 Ik wist waar ik terecht kon met mijn hulpvraag (n=214)



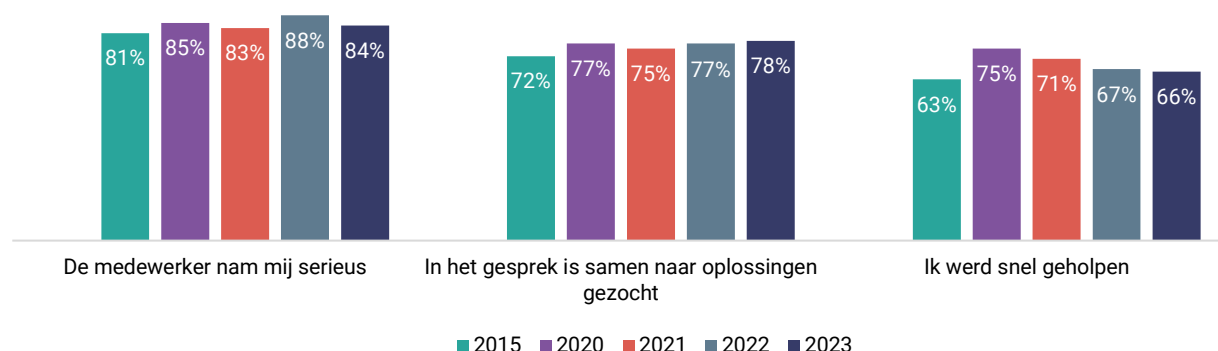
³ Doordat er een groep enkel een korte vragenlijst heeft ingevuld, hebben minder cliënten dan vorig jaar de achtergrondvragen ingevuld.

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. In vergelijking met 2022 is er in 2023 wel een kleine daling te zien in het aandeel cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen tijdens het contact met de gemeente (88 procent in 2022 naar 84 procent 2023). 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. Ook vindt, net als in 2022, twee derde van de cliënten dat zij snel zijn geholpen. Dit is wel een daling ten opzichte van 2020 en 2021.

Figuur 3.2 *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang (nmin=209)*



3.3 Het keukentafelgesprek

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

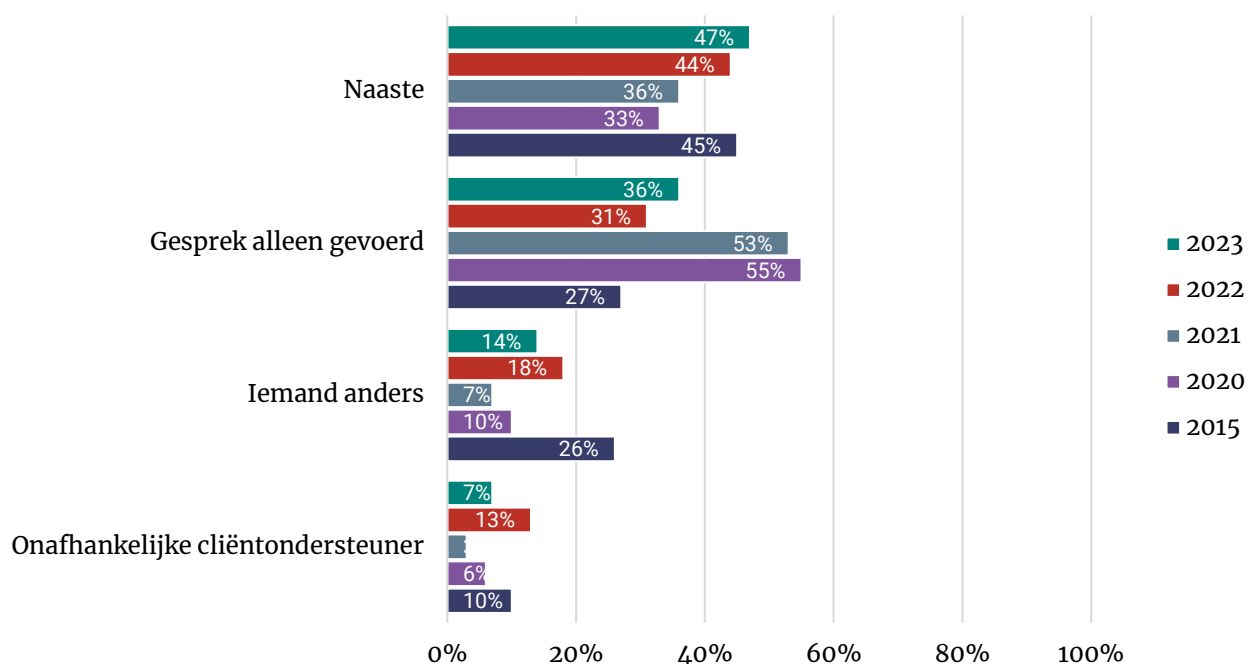
Van de Wmo-cliënten had in 2023 61 procent een (keukentafel)gesprek op afspraak met de gemeente. In vergelijking met 2022 is dit aandeel flink gestegen. In 2022 had 44 procent een afspraak met de gemeente. Het percentage in 2023 is hoger dan de percentages in eerdere metingen (2017, 39%; 2018, 40%; 2019, 43% 2020; 20%, 2021; 22%). Een reden voor de lage percentages in 2020 en 2021 is de coronacrisis.

Van de Wmo-cliënten heeft 79 procent het keukentafelgesprek op locatie gehad. Twee op de tien (20%) cliënten voerden het gesprek telefonisch en een procent via beeldbellen. In 2022 vond 74 procent van de keukentafelgesprekken plaats op locatie, 23 procent voerde het gesprek telefonisch en 3 procent via beeldbellen. In 2023 vonden er dus meer gesprekken fysiek plaats.

Bij 47 procent van de cliënten was er een naaste aanwezig bij het keukentafelgesprek (zoals partner, kind, ouder, vriend). Bij 36 procent van de cliënten was er verder niemand aanwezig bij het keukentafelgesprek. Zeven procent van de cliënten gaf aan dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek en 14 procent gaf aan dat er iemand anders

aanwezig was. Van de personen die het keukentafelgesprek alleen hebben gevoerd, was 45 procent bekend met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

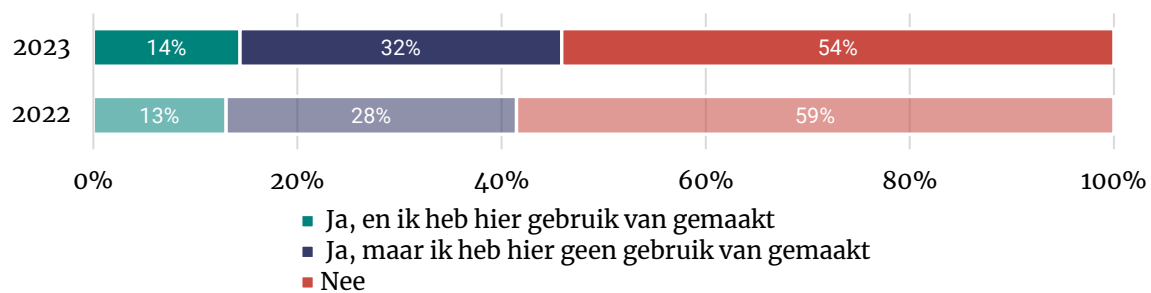
Figuur 3.3 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek (n=148) Meerdere antwoorden mogelijk



Bijna helft cliënten op de hoogte van mogelijkheid tot gebruik cliëntondersteuner

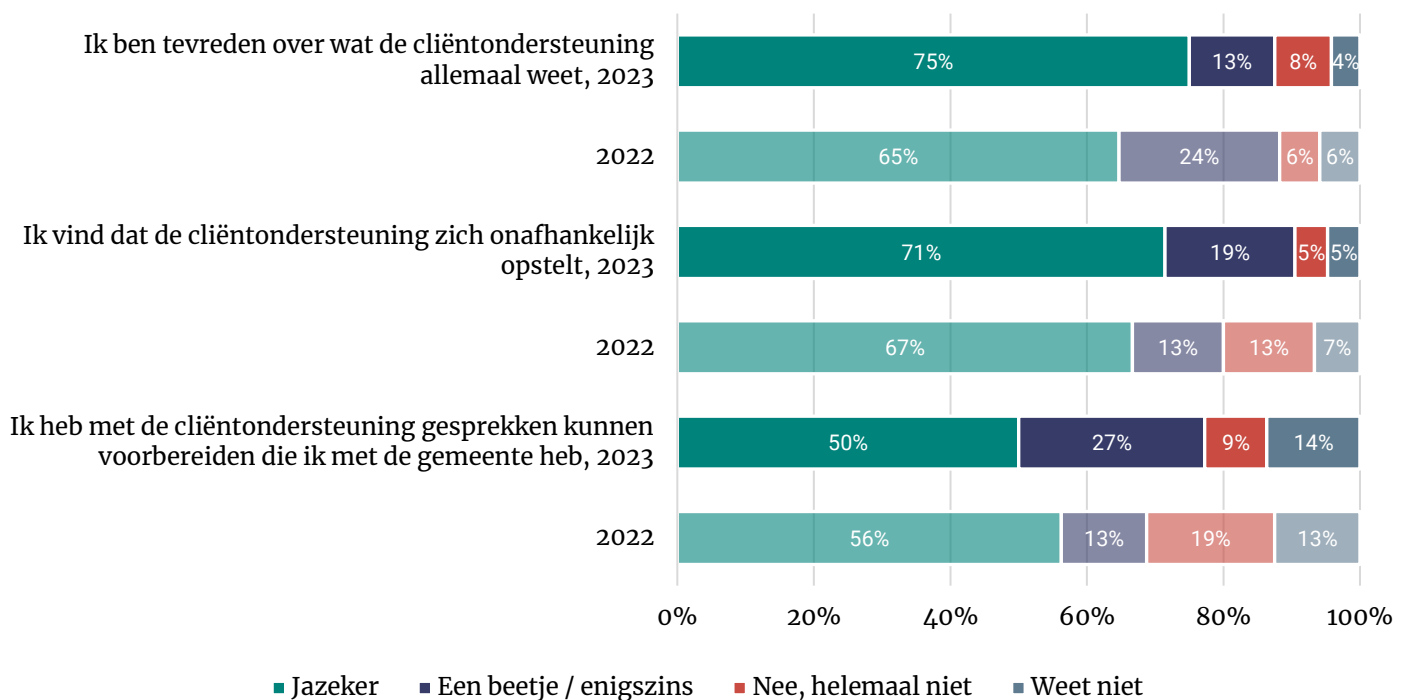
Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. Bijna de helft van de Wmo-cliënten (46%) geeft aan op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (zie figuur 3.4). Dit percentage is hoger dan voorgaande jaren. Veertien procent van de cliënten heeft ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van de ondersteuning. Ongeveer een derde (32%) is 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 (54%). Dit is een daling ten opzichte van de meting in 2022.

Figuur 3.4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=146)⁴



Van de personen die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuner is de meerderheid tevreden met de verschillende aspecten van de cliëntondersteuning (zie figuur 3.5). Het minst tevreden zijn cliënten over de hulp bij de voorbereiding van de gesprekken met de gemeente. In vergelijking met de meting in 2022 is er een stijging te zien in de tevredenheid met de kennis en de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner. De resultaten van dit onderdeel zijn echter indicatief wegens een lage respons (nmin=21) aangezien slechts een kleine groep daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de cliëntondersteuning.

Figuur 3.5 Ervaringen met cliëntondersteuner (nmin=21)⁵



⁴ Vraagstelling gewijzigd in 2022.

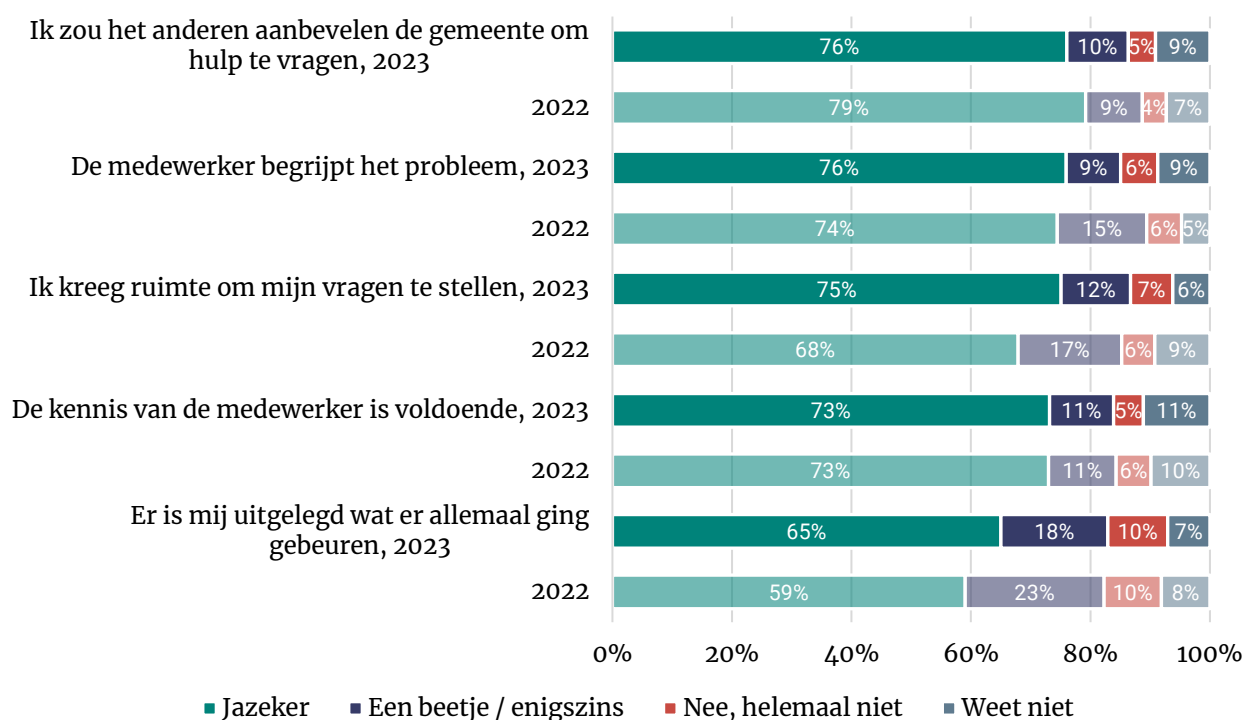
⁵ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) dan moeten de resultaten en de vergelijkingen met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd

3.4 De ontvangen ondersteuning

Ruim een derde van de cliënten heeft een vast contactpersoon

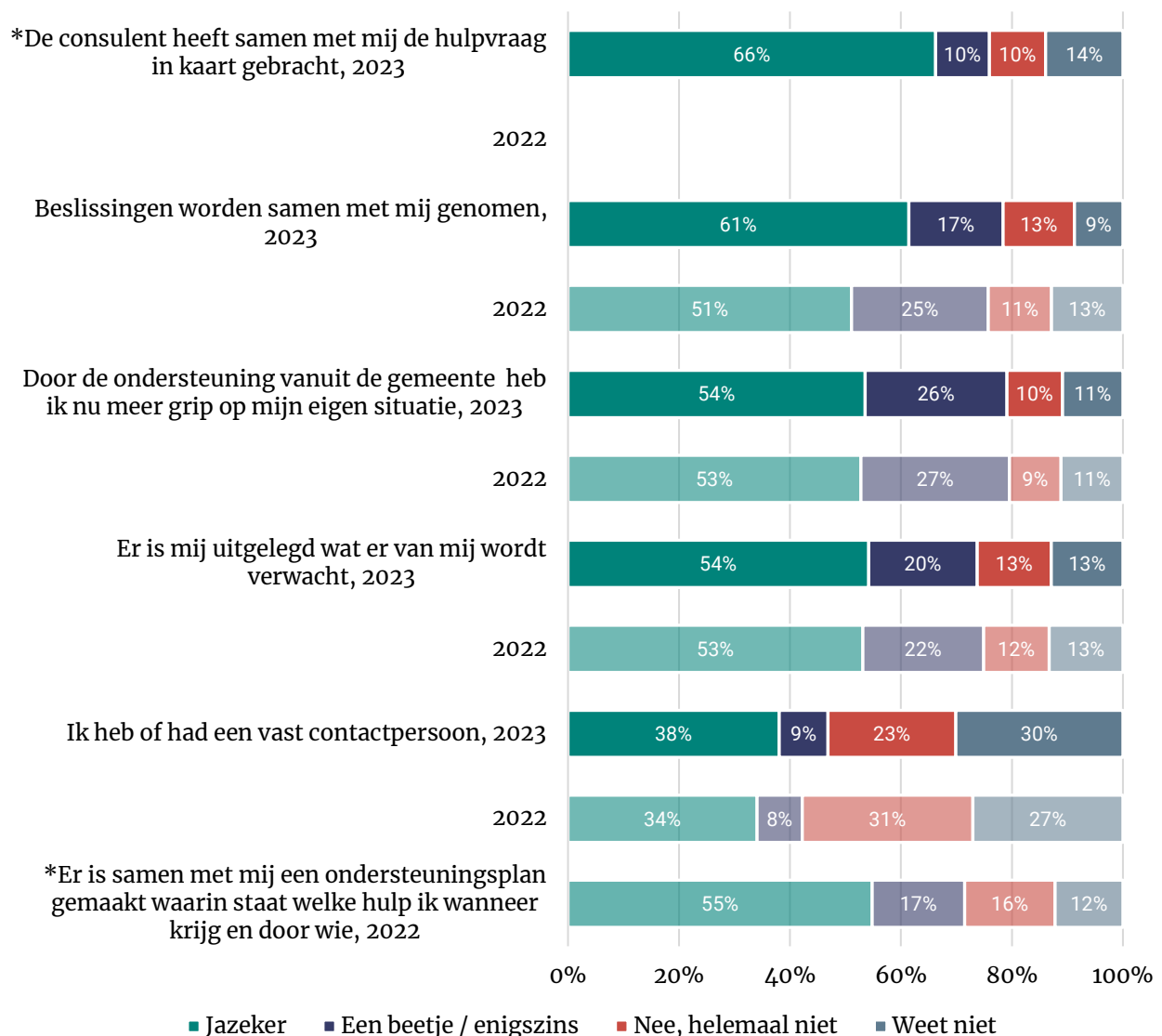
Driekwart van de cliënten (76%) zou het anderen aanbevelen om hulp te vragen aan de gemeente (zie figuur 3.6). Verder vindt eveneens driekwart van de cliënten dat de medewerker het probleem begreep (76%). Een ongeveer even groot deel ervaarde ruimte om vragen te stellen tijdens het contact met de gemeente (75%) en vond dat de kennis van de medewerker voldoende was (73%). Bijna twee derde van de cliënten gaf aan dat er vooraf is uitgelegd wat er allemaal ging gebeuren (65%). De tevredenheid met de ruimte die men ervaarde bij het stellen van vragen is in vergelijking met de meting in 2022 gestegen (van 68% naar 75%). Dit geldt ook voor het aantal cliënten dat vooraf uitleg kreeg over wat er allemaal ging gebeuren (van 59% naar 65%). Ten opzichte van vorig jaar zou een iets kleiner aandeel van de cliënten het anderen aanbevelen om hulp te vragen bij de gemeente (van 79% naar 76%).

Figuur 3.6 *Tevredenheid met de ondersteuning van Gemeente Gouda (nmin=240)*



Twee derde geeft aan dat zij samen met de consulent de hulpvraag in kaart hebben gebracht (66%). Bij zes op de tien cliënten worden beslissingen samen met de consulent genomen (61%). Iets meer dan de helft van de cliënten ervaart dat zij door de ondersteuning meer grip hebben op hun situatie (54%) en dat er met hun is gecommuniceerd over wat er van hen wordt verwacht (54%). Ruim een derde van de cliënten heeft/had gedurende de ondersteuning een vast contactpersoon bij de gemeente (38%). Meer cliënten dan in 2022 ervaren dat beslissingen samen met hen worden genomen (van 51% naar 61%). Ook is er een toename in het aantal cliënten dat gedurende de ondersteuning een vaste contactpersoon heeft/had (van 34% naar 38%).

Figuur 3.6 Tevredenheid met de ondersteuning van Gemeente Gouda (nmin=237) ⁶



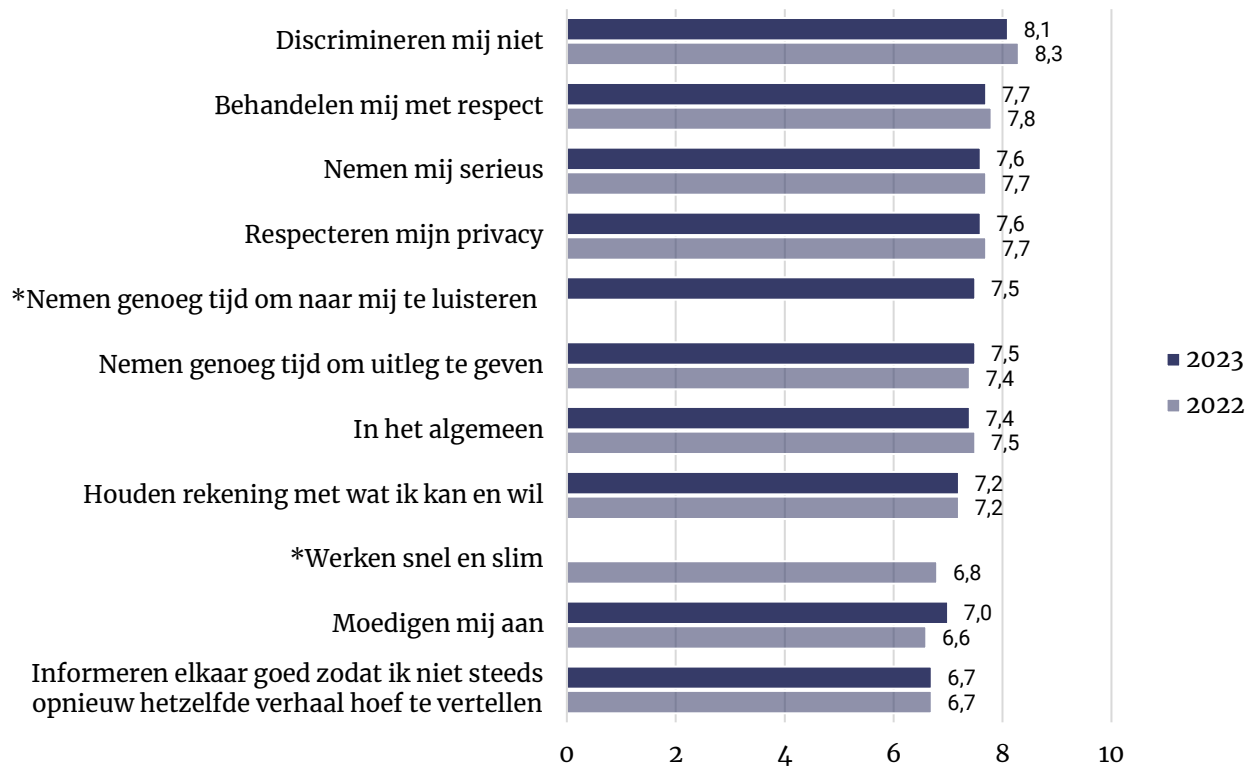
Clënten beoordelen de dienstverlening van de medewerkers gemiddeld met een 7,4

De cliënten is net als in 2022 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 8,1. Cliënten geven de afwezigheid van discriminatie door medewerkers het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,1. Ook vinden cliënten dat de medewerkers hen met respect behandelen (7,7), serieus nemen (7,6) en hun privacy respecteren (7,6). Cliënten beoordelen de mate waarin de medewerkers goed naar hen luisteren en genoeg tijd nemen om uitleg te geven met een 7,5. Over het algemeen beoordelen cliënten de dienstverlening van de medewerkers met een 7,4. Het

⁶Wijziging in de vragenlijst in 2023.

aspect van de dienstverlening waarin de medewerkers rekening houden met wat de cliënt kan en wil wordt door de cliënten beoordeeld met een 7,2. Aspecten van de dienstverlening door de medewerkers die wat lager scoren zijn de mate waarin de medewerkers elkaar goed informeren (6,7) en de cliënt aanmoedigen (7,0). De tevredenheid met de verschillende aspecten is in vergelijking met 2022 redelijk stabiel gebleven.

Figuur 3.7 Tevredenheid dienstverlening medewerkers gemeente Gouda (nmin=167)⁷

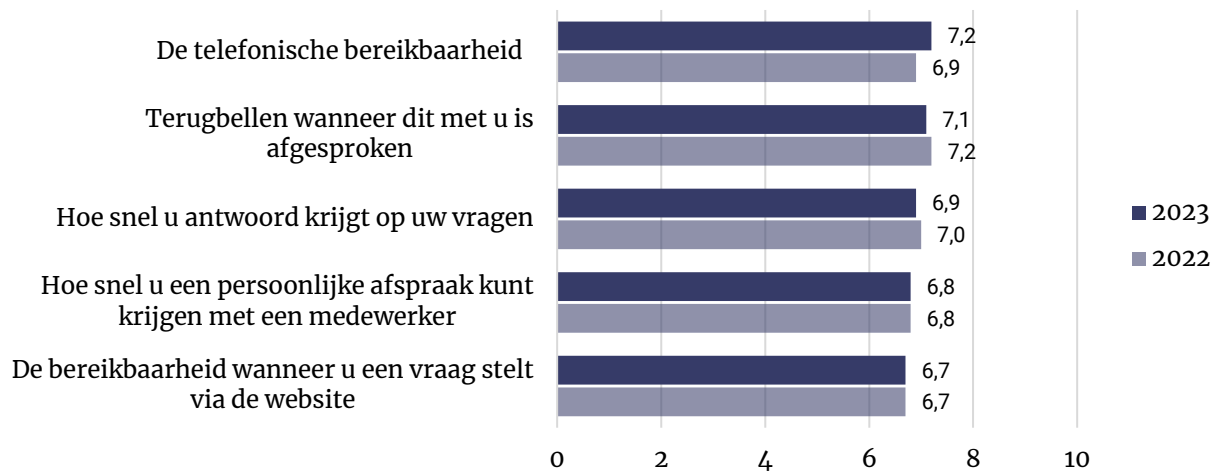


Cliënten beoordelen de bereikbaarheid van de gemeente gemiddeld met een 6,9

Cliënten geven de verschillende aspecten van de bereikbaarheid van de medewerkers een rapportcijfer tussen de 6,7 en 7,2 (zie figuur 3.8). Cliënten geven de telefonische bereikbaarheid het hoogste rapportcijfer, namelijk een 7,2. Dit is een kleine toename sinds 2022. Het terugbellen wanneer dit af is gesproken beoordelen de cliënten met een 7,1. De tevredenheid met de verschillende aspecten van de bereikbaarheid van de medewerkers is redelijk stabiel gebleven in vergelijking met 2022.

⁷ Wijziging in de vragenlijst in 2023.

Figuur 3.8 Tevredenheid met de bereikbaarheid van de medewerkers van gemeente Gouda (nmin=185)

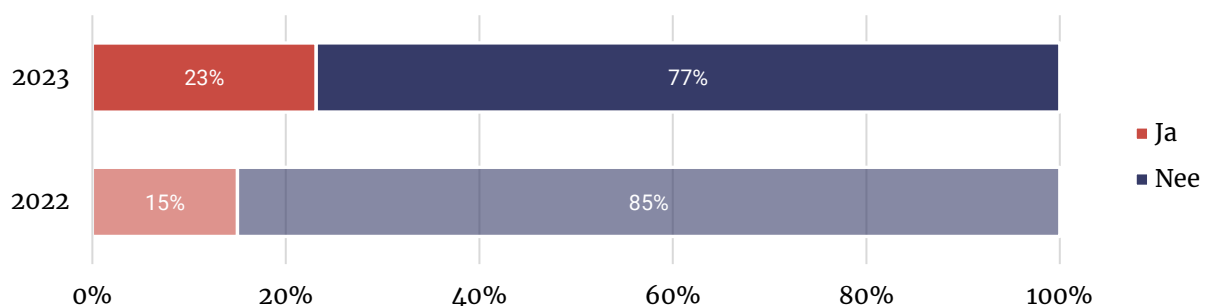


Meerderheid tevreden met tijd tussen Wmo melding en beschikking

Van de cliënten vond 77 procent de tijd tussen de Wmo melding en de beschikking geen probleem (zie figuur 3.9). Voor een minderheid van 23 procent was de te overbruggen tijd wel een probleem, dit is een stijging ten opzichte van 2022. Hieronder volgen een aantal citaten van waarom cliënten de tijd tussen de Wmo melding en de beschikking wel een probleem vonden:

- “Er is geen beschikking ooit gekomen.”
- “We zijn meer dan 6 maanden verder en nog altijd is er niets beslist, met een uitstel van 8 weken, wordt dat dus 8 maanden. Als je een spoedmelding doet, vind ik dat bizar lang en voel ik me daarin zeker niet serieus genomen.”
- “Huur van rolstoel liep af. Ruim van tevoren aanvraag voor rolstoel gedaan. Pas in laatste week dat we beschikking hadden van de leenrolstoel werd contact gezocht. Toen had mijn dochter er al een voor ons gekocht.”

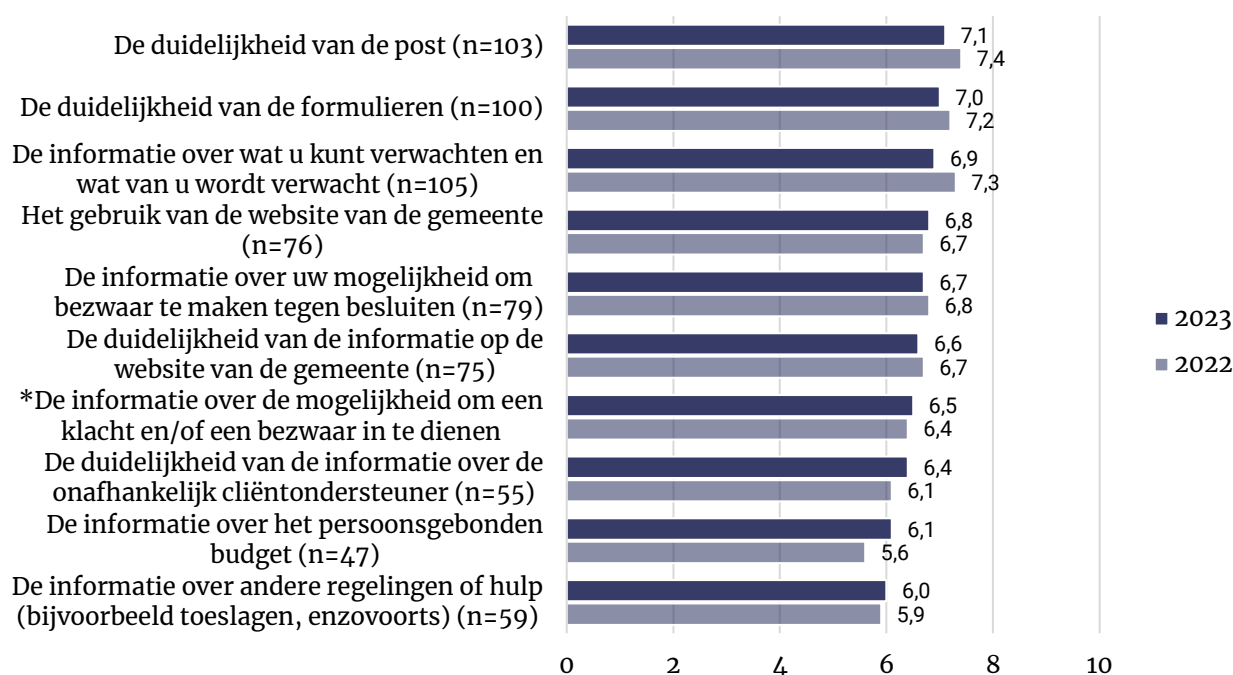
Figuur 3.9 Was de tijd tussen Wmo melding en beschikking een probleem? (n=121)



Cliënten beoordelen de informatievoorziening gemiddeld met een 6,6

Cliënten beoordelen de verschillende aspecten van de informatievoorziening met een rapportcijfer tussen de 6,0 en 7,1. De duidelijkheid van de post (7,1), formulieren (7,0) en de informatie over wat men kan verwachten (6,9) scoren het hoogst. De informatie over het persoonsgebonden budget (6,1) en de informatie over andere regelingen (6,0) worden beoordeeld met een lager rapportcijfer. In vergelijking met 2022 is er een daling te zien in de tevredenheid met de duidelijkheid van de post en de informatie over wat men kan verwachten. De tevredenheid met de informatie over het persoonsgebonden budget is ten opzichte van 2022 gestegen. De tevredenheid over de rest van de aspecten van de informatievoorziening is redelijk stabiel gebleven sinds de vorige meting.

Figuur 3.10 Ervaring informatievoorziening Wmo-hulp van de gemeente (nmin=47)⁸⁹



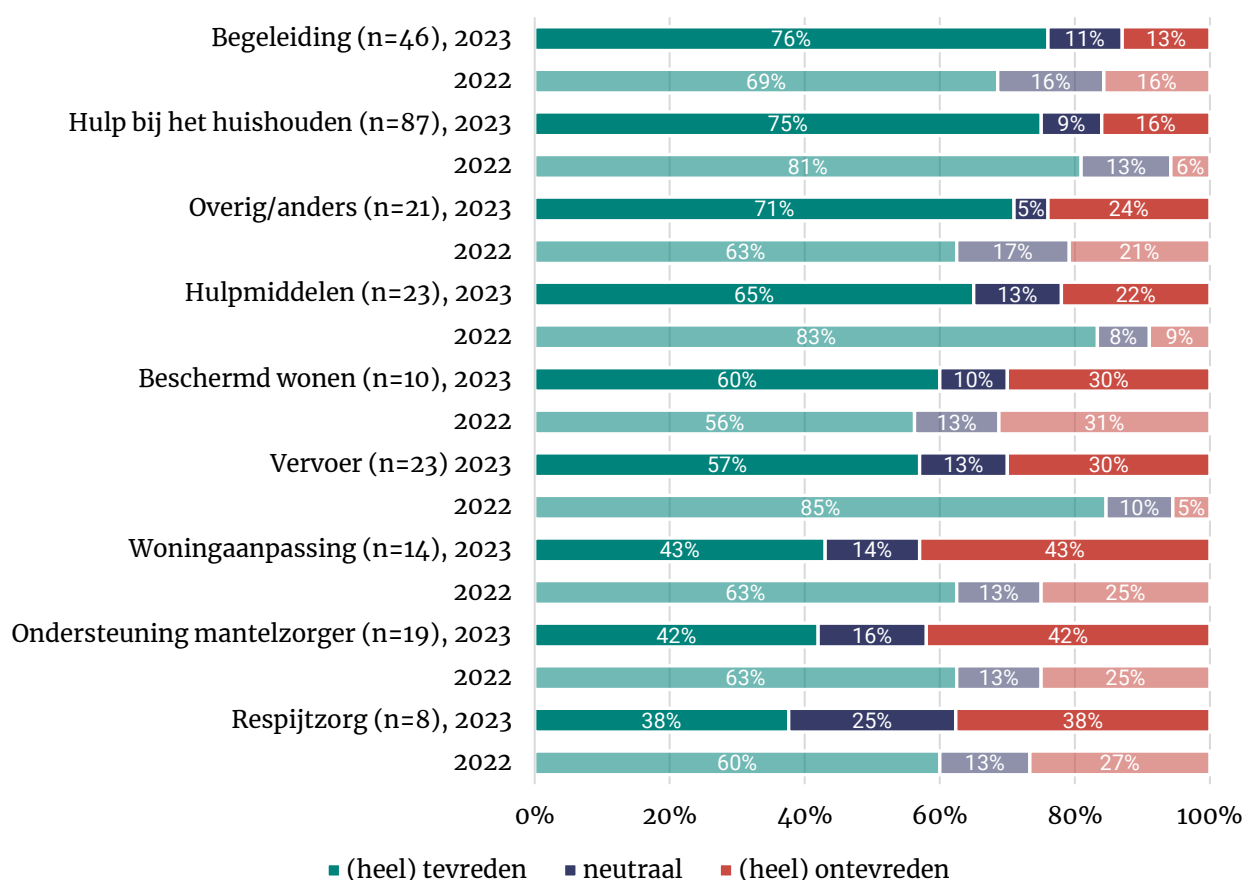
Cliënten het vaakst tevreden met begeleiding en hulp bij het huishouden

Per ondersteuningsvorm is gevraagd in hoeverre cliënten tevreden zijn over de geboden ondersteuning. Cliënten zijn het meest tevreden over begeleiding (76%) en hulp bij het huishouden (75%). Daarop volgt de tevredenheid met overige hulpvormen (71%), de hulpmiddelen die zij ontvangen (zoals een rolstoel of scootmobiel) (65%), beschermd wonen (60%) en vervoer (zoals GroeneHartHopper, autoaanpassing, taxi-tegoed) (57%). Het minst tevreden zijn de cliënten over een woningaanpassing (43%), ondersteuning van de mantelzorger (42%) en respijtzorg (38%).

⁸ Vraagstelling gewijzigd in 2023.

⁹ Vanwege de hoogte van de respons (n= lager dan 50) moet het resultaat bij de stelling over het persoonsgebonden budget met de respons met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Voor de rest van de stellingen is de vergelijking met vorige meting indicatief.

Figuur 3.11 Tevredenheid naar zorgvorm(nmin=8)¹⁰



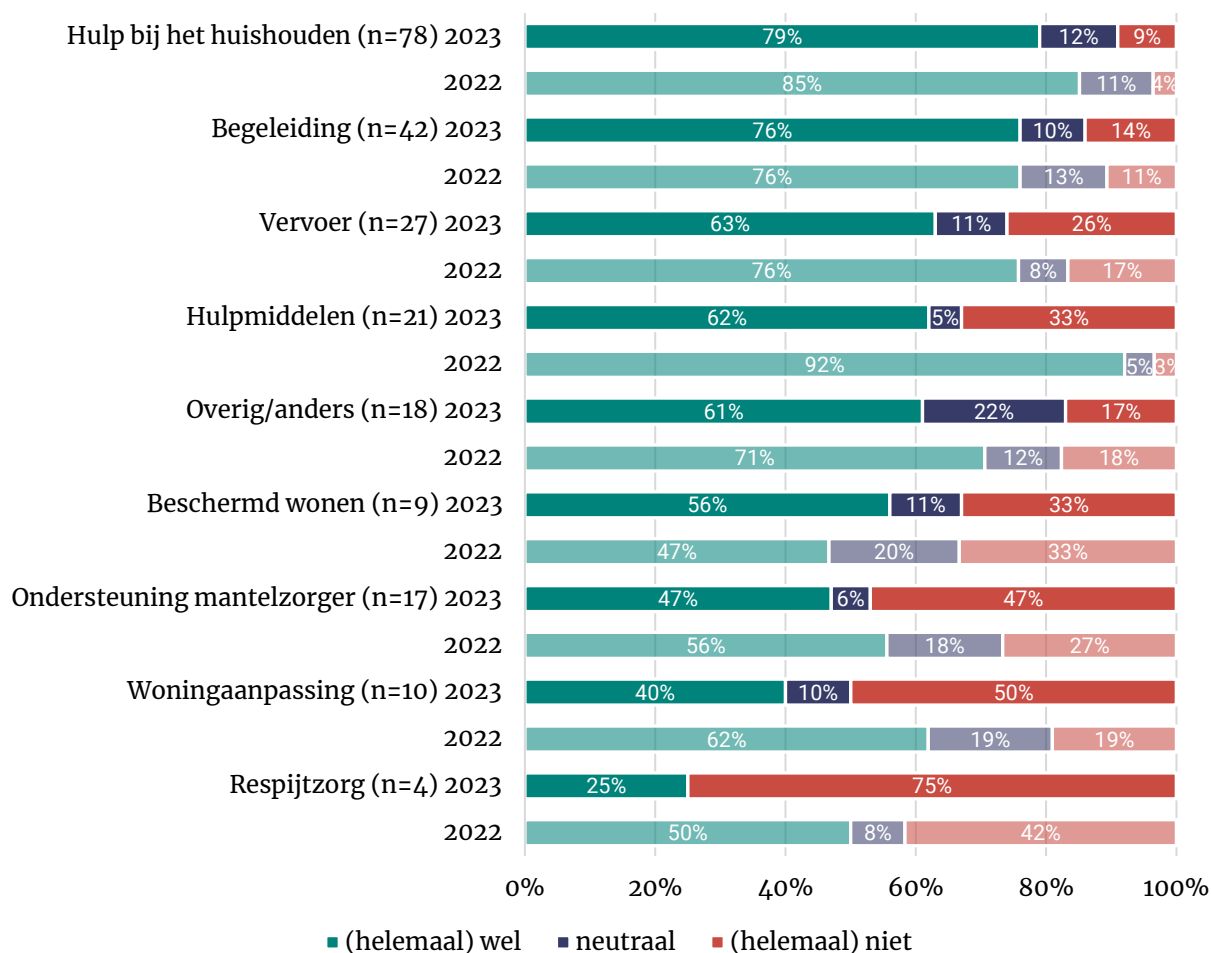
3.5 Effect van de ondersteuning

Hulp bij het huishouden lost bij acht op de tien cliënten de problemen op

Acht op de tien cliënten (79%) uiten zich positief over de oplossing die de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden hun heeft geboden voor hun hulpvraag. Een iets kleinere groep (76%) is te tevreden over de maatwerkvoorziening begeleiding als oplossing voor hun hulpvraag. Daaropvolgend zijn zes op de tien cliënten tevreden met de mate waarin de maatwerkvoorziening ‘Vervoer’ (63%), hulpmiddelen als een rolstoel of scootmobiel bieden (62%) of een overige hulpvorm hen heeft geholpen. Het minst tevreden waren de cliënten over de mate waarin mantelzorgondersteuning hen heeft geholpen (47%). Vanwege de zeer lage respons over de tevredenheid met de maatwerkvoorziening ‘Respijtzorg’ worden hier geen uitspraken over gedaan in dit rapport.

¹⁰ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) moeten de resultaten (behalve hulp bij het huishouden) met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Figuur 3.12 Heeft de hulp geholpen? (nmin=4) ¹¹

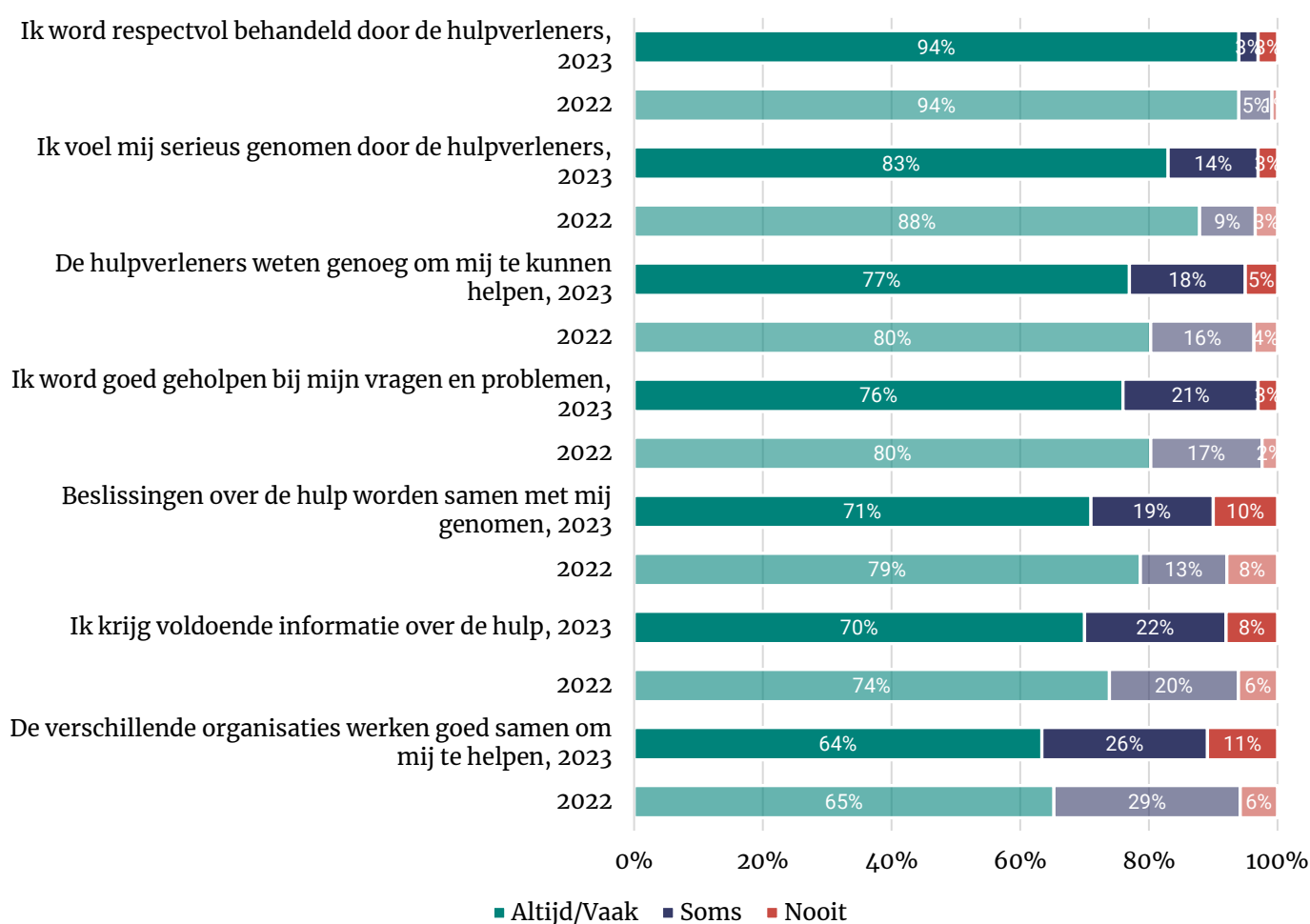


¹¹ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) moeten de resultaten (behalve hulp bij het huishouden) met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

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

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 vinden dat zij altijd of vaak met respect worden behandeld. Acht op de tien cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerker en bijna acht op de tien cliënten zijn tevreden over de kennis van de medewerkers (77%) en de hulp die zij hen hebben geboden bij hun probleem (76%). Ook ervaren zeven op de tien cliënten dat beslissingen samen met hen worden genomen (71%) en dat zij voldoende informatie krijgen over de hulp die zij ontvangen. Ongeveer twee derde vindt dat de verschillende organisaties goed samenwerken aan de hulpvraag van de cliënten.

Figuur 3.13 Vindt u de uitvoering van de hulp goed? (nmin=74) ¹²

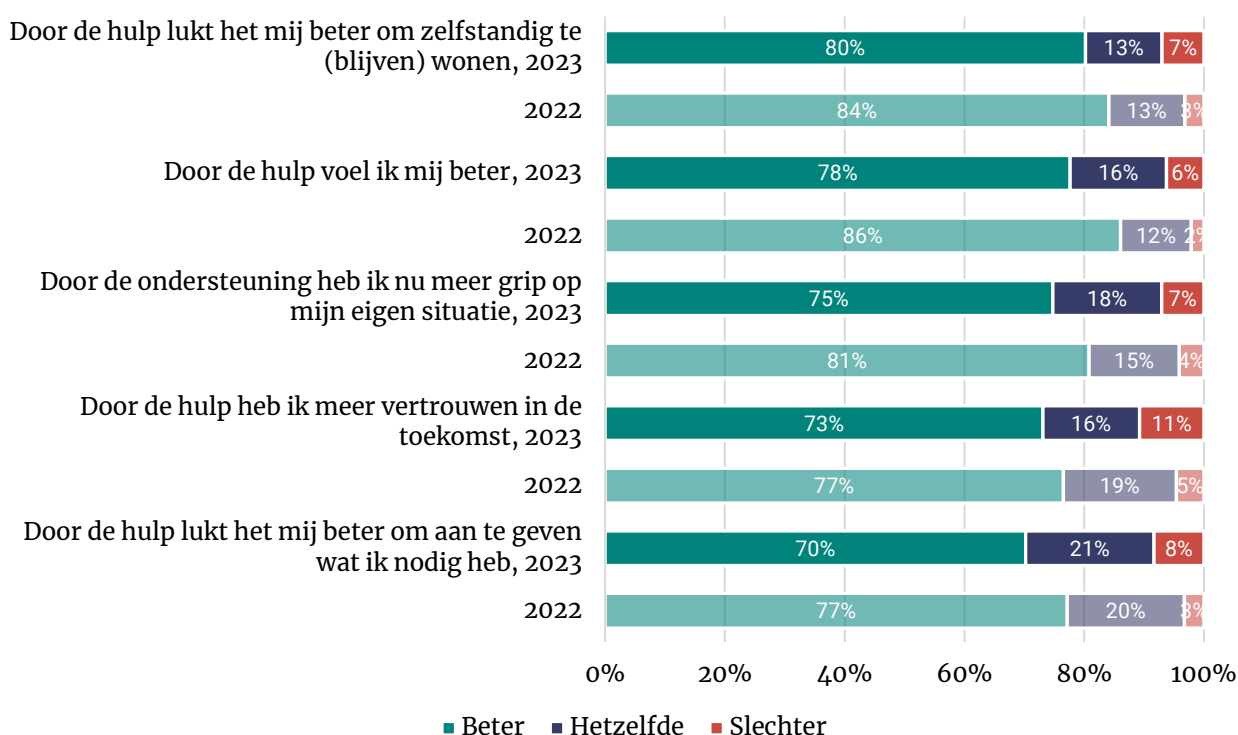


¹² Vanwege de hoogte van de respons zijn de vergelijkingen met de afgelopen metingen indicatief.

Meerderheid van de cliënten ervaart een positief effect van de ondersteuning 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 kunnen door de hulp beter zelfstandig wonen en ruim zeven op de tien cliënten voelen zich beter door de hulp (78%). Verder vinden eveneens zeven op de tien cliënten dat zij door de hulp meer grip hebben op hun situatie (75%), meer vertrouwen hebben in de toekomst (73%) en beter aan kunnen geven wat zij nodig hebben (70%). In vergelijking met vorige meting is er een afname te zien in het ervaren effect door de cliënten op hun situatie voor de verschillende aspecten.

Figuur 3.14 Effect van hulp op situatie (nmin=84) ¹³



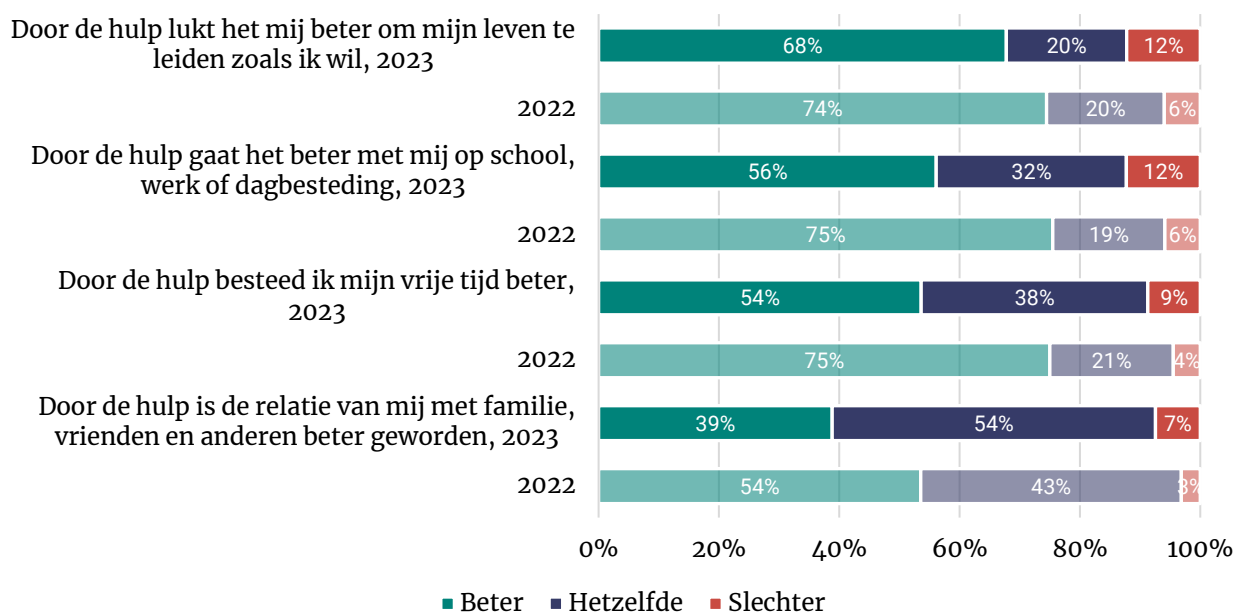
Hulp zorgt ervoor dat cliënten beter kunnen meedoen in de samenleving

Ongeveer zeven op de tien cliënten geven aan dat door de hulp het makkelijker lukt om hun leven te leiden zoals zij dat willen (68%). Iets meer dan de helft vindt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding (56%) en dat zij hun tijd beter besteden (54%). Een minderheid van ongeveer vier op de tien cliënten (39%) geven aan dat door de hulp hun relatie met familie, vrienden en anderen beter is geworden. Voor meer dan de helft van de cliënten is dit gelijk

¹³ Vanwege de hoogte van de respons zijn de vergelijkingen met de afgelopen metingen indicatief.

gebleven (54%). In vergelijking met de voorgaande meting is er een afname te zien in het ervaren effect door de hulp op het meedoen in de samenleving.

Figuur 3.15 Effect hulp op meedoen in de samenleving (nmin=57)¹⁴



Clënten 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 zijn te spreken over de ondersteuning die zij ontvangen. Ook zijn er cliënten die verbeterpunten benoemen in hun antwoord. Vaak gaan deze antwoorden over de uitvoering van de ondersteuning of het contact over de ondersteuning. Hieronder staan een aantal voorbeelden van reacties met verbeterpunten die vaker voorkwamen:

- “Soms is er geen vervanging of soms door erg onervaren vakantiemedewerkers!”
- “Te veel medewerkers met teveel miscommunicatie.”
- “Totaal geen contact vanuit de organisatie van waaruit de hulp werkte. Alles samen met haar "geregeld".”
- “Bij vervanging => slechte of weinig communicatie of helemaal geen hulp. In de zomervakantie soms 3 a 4 weken niet.”
- “Taxivervoer is prijzig. afhankelijk van vervoer.”
- “Weinig levens ervaring en niet echt veel kennis van zaken om mij te kunnen helpen.”
- “Dat ze soms niet weten waar ik het met een ander over heb gehad of afgesproken heb.”

¹⁴ Vanwege de hoogte van de respons zijn de vergelijkingen met de afgelopen metingen indicatief.

3.6 Mantelzorgers

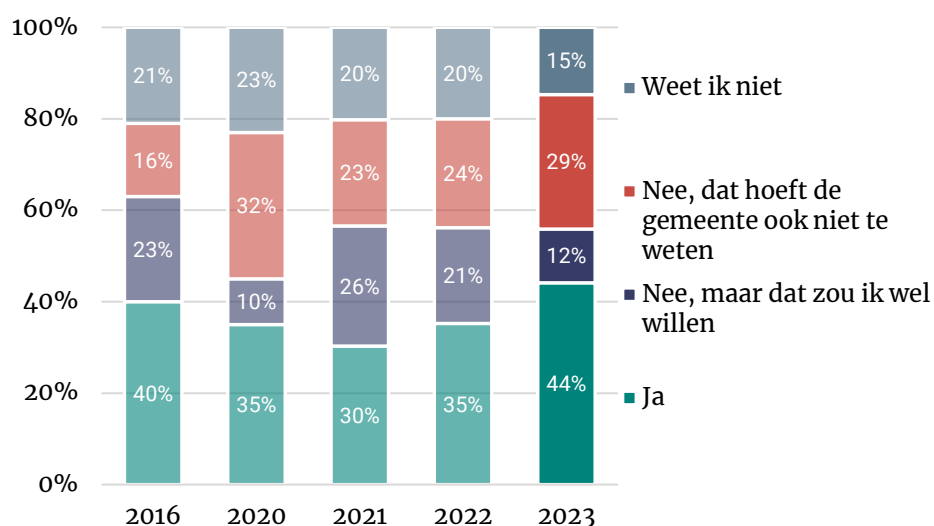
Aan de vragenlijst zijn ook een aantal vragen toegevoegd voor de mantelzorgers van cliënten. Als de aangeschreven cliënt iemand heeft die mantelzorger voor hen is, is aan de mantelzorger gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden. Van de in totaal 247 (deels) ingevulde vragenlijsten hebben 34 mantelzorgers deze vragen ingevuld.

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 44 procent van de mantelzorgers. In vergelijking met vorige meting is dit percentage gestegen met 9 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 44 procent van de mantelzorgers geeft aan bekend te zijn bij de gemeente in de afgelopen jaren.

Figuur 3.16 Weet de gemeente dat u mantelzorger bent? (n=34) ¹⁵

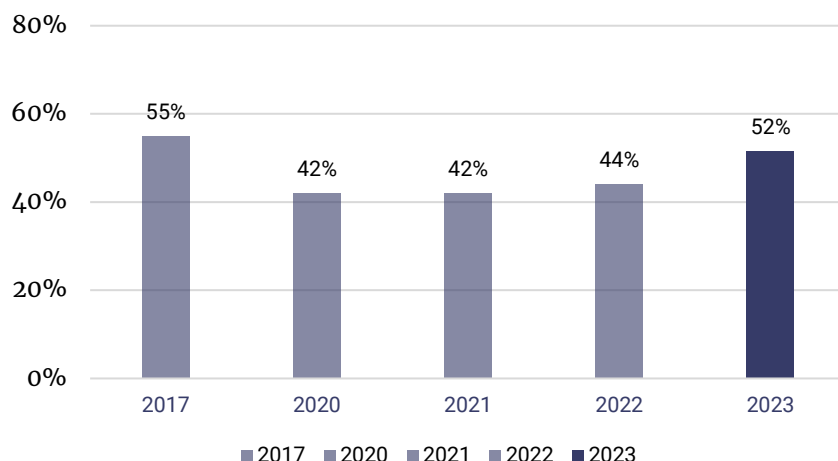


¹⁵ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Aantal mantelzorgers aanwezig bij het keukentafelgesprek neemt toe

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. Anders dan vorige metingen in 2021 en 2022 is iets meer dan de helft van de mantelzorgers door een naaste uitgenodigd voor het keukentafelgesprek met de gemeente.

Figuur 3.17 Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor het (keukentafel)gesprek van uw naaste met de gemeente? Antwoord: ja (n=33)¹⁶

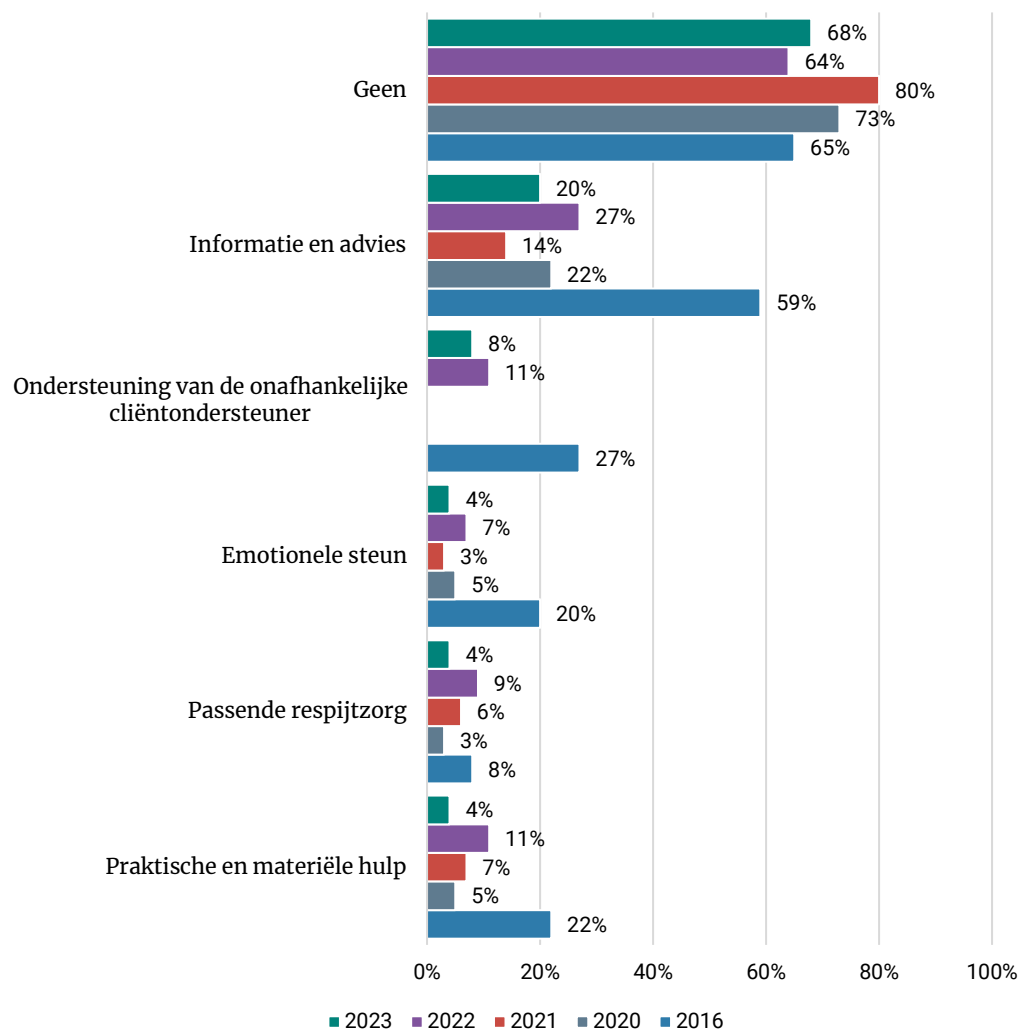


Ongeveer zeven op de tien mantelzorgers maken geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

Ongeveer zeven op de tien (68%) mantelzorgers maken in 2023 geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die vanuit de Wmo aan hen geboden kunnen worden. Vanwege het lage aantal mantelzorgers dat gebruik maakt van mantelzorgondersteuning, worden verdere vragen (m.u.v. de vraag over de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers, figuur 3.18) met betrekking tot mantelzorgondersteuning niet weergegeven. Deze resultaten zijn onvoldoende representatief.

¹⁶ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Figuur 3.18 Gebruik ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers (n=25)¹⁷



¹⁷ Vanwege de lage respons (n= lager dan 50) moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl