

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2023 - gemeente Brummen

i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Clïentondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

Stellingen

3

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

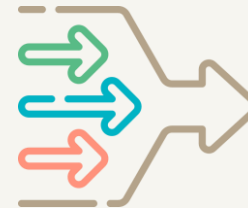
**Aanleiding**

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-clïënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

**Doelstelling**

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-clïënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Daarnaast heeft uw gemeente ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen over de ervaringen met mantelzorg(ondersteuning), waarbij specifiek is gekeken naar de ervaringen van de persoon die mantelzorg aan de cliënt geeft. Het onderzoek richt zich op Wmo-clïënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2022.

**Respons**

Er is een steekproef getrokken uit het Wmo-clïëntenbestand. In totaal zijn er 947 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 314 ingevuld geretourneerd. Dit is een responspercentage van 33%.

De resultaten zijn representatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%.

**Referentiegroep**

De referentiegroep bestaat uit de volgende gemeenten: Katwijk, Pijnacker Nootdorp, Apeldoorn, Lelystad, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Gorinchem, West Maas en Waal, Waalwijk, Vijfheerenlanden, Molenlanden, Berkelland, Sittard-Geleen, Maasdriel, Montferland, Duiven, Westervoort, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Zoetermeer, Edam-Volendam, Rijswijk, Kaag en Braassem, Oostzaan, Best, Wormerland, Bronckhorst, Rijssen-Holtten, Hoeksche Waard, Voorst.



**Inleiding**

Contact gemeente

Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner



**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning



**Hoofdstuk 2**

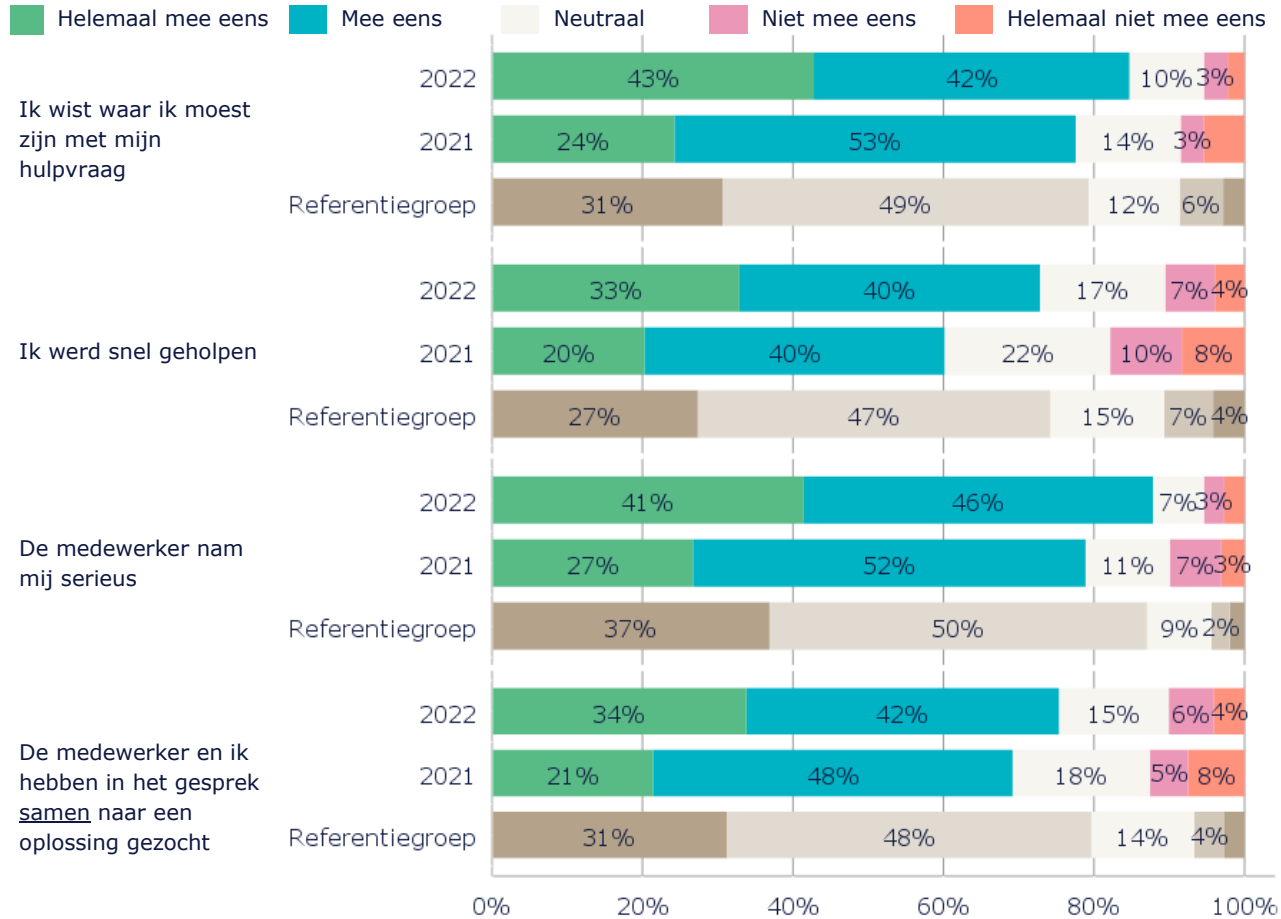
Stellingen



**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Ervaring met het contact met de gemeente**



**Contact met de gemeente**

In uw gemeente weet 85% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een toename van 8% ten opzichte van vorig jaar (77%). Ook is het percentage in de gemeente Brummen hoger dan het percentage in de referentiegroep (80%).

Ook is er een sterke toename te zien in het aantal respondenten dat aangeeft snel geholpen te zijn. Vorig jaar was dit nog 60%, tegenover 73% dit jaar.

87% van de respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de medewerker hen serieus nam. Dit is een toename van 8% ten opzichte van vorig jaar en is daardoor nu gelijk aan het percentage in de referentiegroep.

Tot slot is 76% van mening dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Vorig jaar was dit nog 69%. Het percentage ligt nog wel iets onder dat van de referentiegroep (79%).



**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner



**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning



**Hoofdstuk 2**

Stellingen

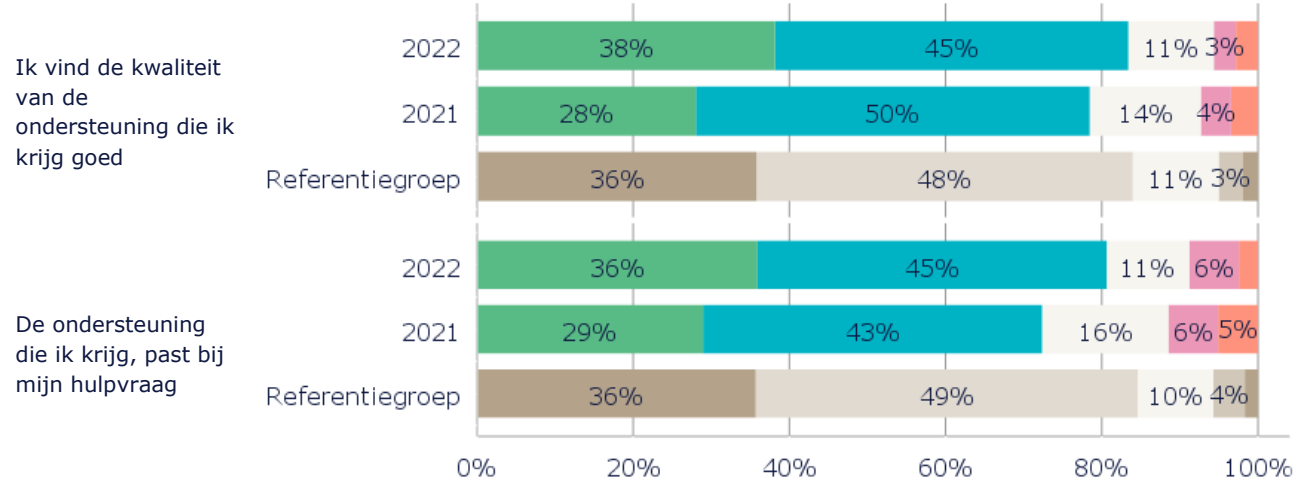


**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Mening over de kwaliteit van de ondersteuning**

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens



**Kwaliteit van de ondersteuning**

Van de respondenten geeft 83% aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen goed vinden. Dit is een toename van 5% ten opzichte van vorig jaar en is daarmee vergelijkbaar met het percentage in de referentiegroep (84%).

Ook vindt 81% van de respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag tegenover 72% vorig jaar. Dit is een forse toename (9%) waarmee het percentage dichterbij de referentiegroep komt te liggen (85%).



**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner



**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning



**Hoofdstuk 2**

Stellingen

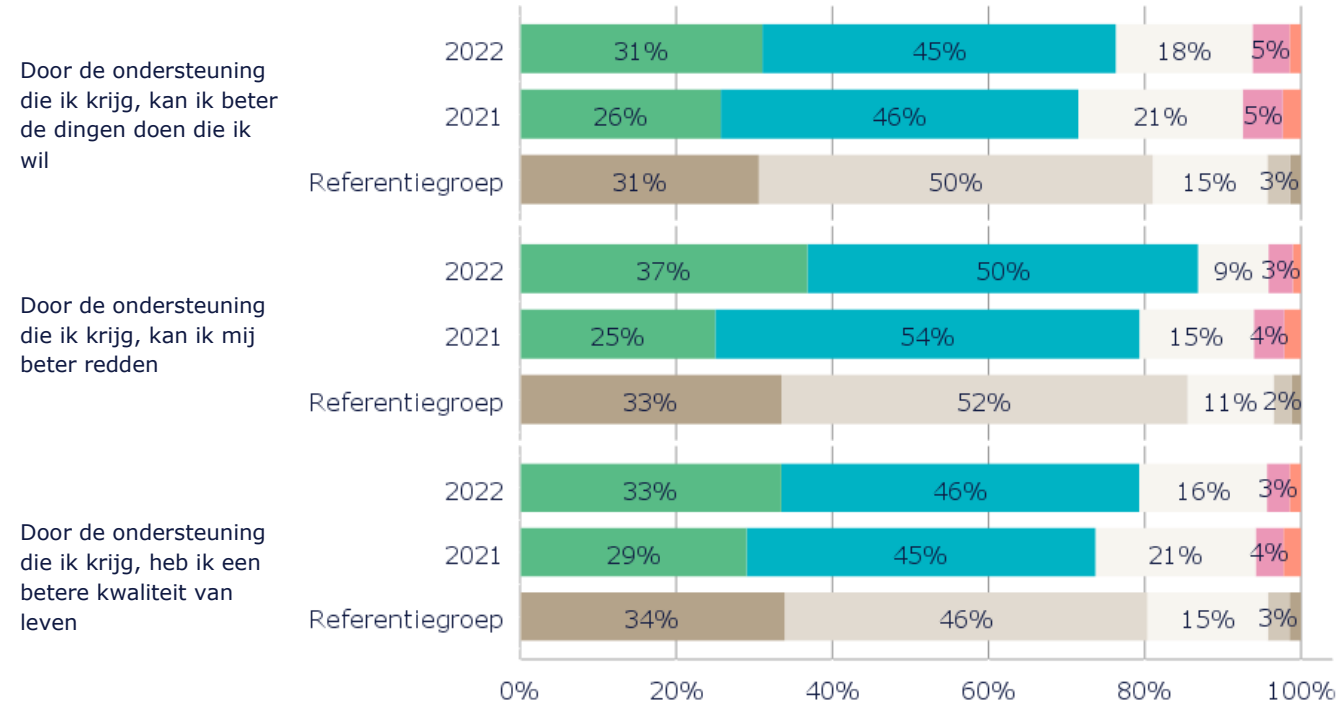


**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Effect van de ondersteuning**

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens



**Effect van de ondersteuning**

76% van de respondenten vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar (72%) maar blijft nog achter bij de referentiegroep (81%).

87% van de respondenten geeft daarnaast aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Ook hier is een stijging zichtbaar ten opzichte van vorig jaar, toen 79% aangaf zich beter te kunnen redden door de ondersteuning. Het percentage is dit jaar ook hoger dan in de referentiegroep (85%).

Tot slot ervaart 79% van de respondenten een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij ontvangen. Vorig jaar gaf 74% aan dit te ervaren. In de referentiegroep is dit percentage 80%.

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

**Hoofdstuk 1**

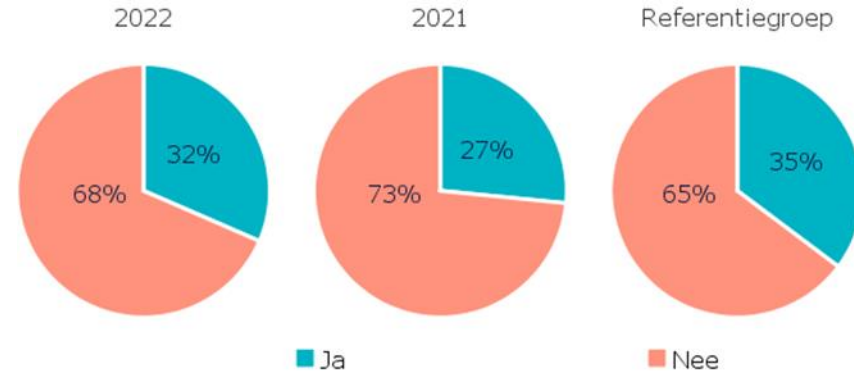
Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

**Hoofdstuk 2**

Stellingen

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner****Cliëntondersteuning**

Van de respondenten geeft 32% aan bekend te zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een toename van 5% ten opzichte van vorig jaar, al blijft de bekendheid nog wel achter ten opzichte van de referentiegroep (35%).

i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

**Team voor Elkaar**

Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

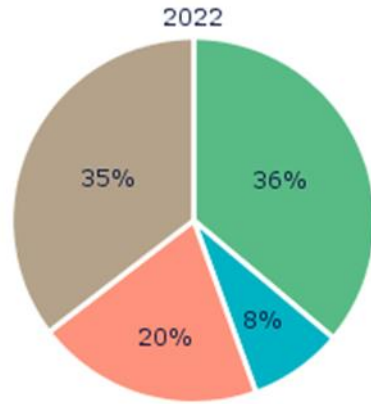
Stellingen

3

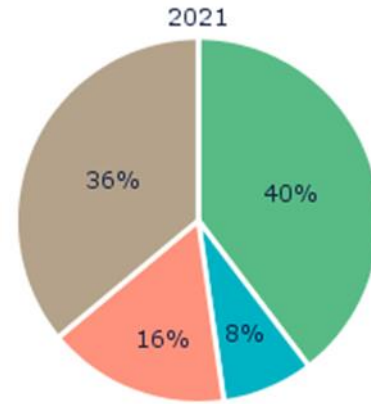
**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Weet het Team voor Elkaar dat u mantelzorger bent?**

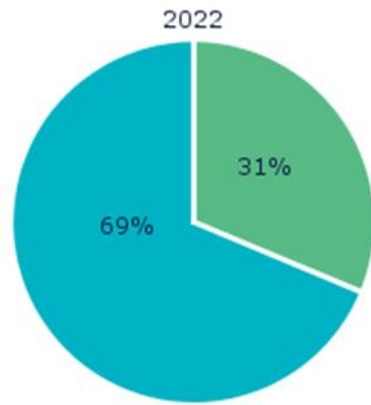


■ Ja  
■ Nee, maar ik zou dat wel willen

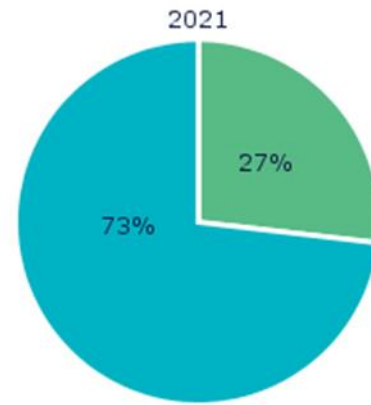


■ Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten  
■ Weet ik niet

**Heeft het Team voor Elkaar u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?**



■ Ja



■ Nee

**Team voor Elkaar**

Van de mantelzorgers geeft 36% aan dat het Team voor Elkaar weet dat zij mantelzorger zijn. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar. In totaal geeft 28% aan dat het Team voor Elkaar niet weet dat zij mantelzorger zijn. Van deze 28% geeft 8% aan dat zij wel graag zouden willen dat het Team voor Elkaar betrokken wordt. 20% van de respondenten geeft aan dat zij niet willen dat het Team voor Elkaar op de hoogte is van de mantelzorg.

69% van de mantelzorgers is niet uitgenodigd door de gemeente voor een dergelijk gesprek. Dit is een kleine afname ten opzichte van vorig jaar (73%). 31% van de respondenten heeft hiervoor wel een uitnodiging ontvangen.



i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
**Gesprek**  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

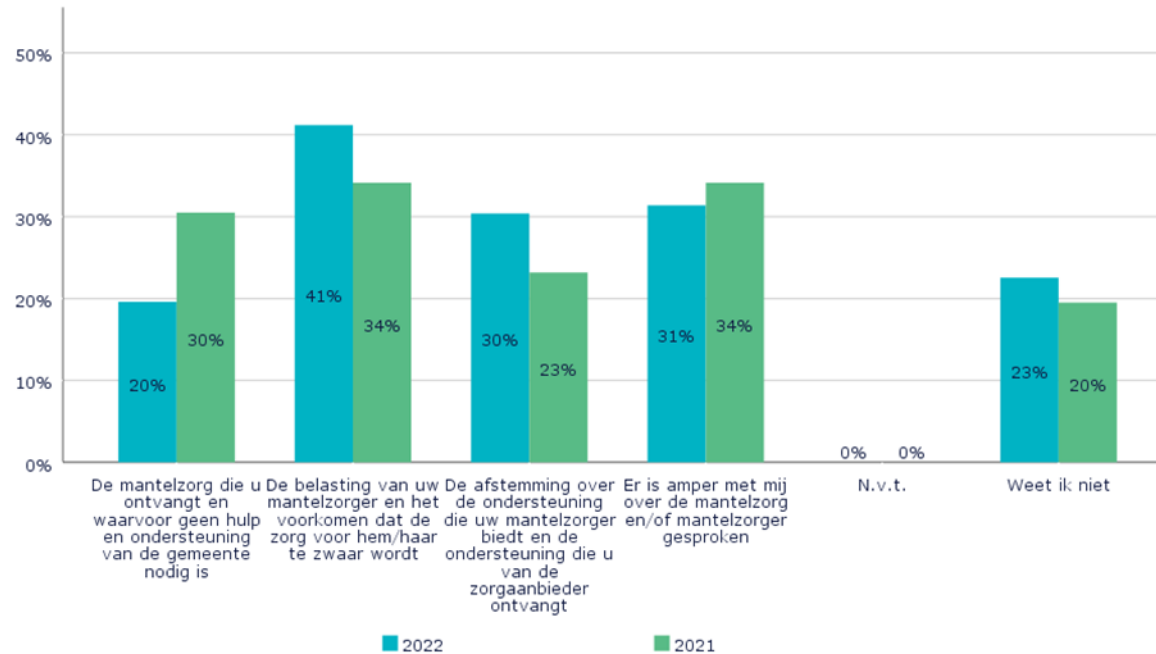
Stellingen

3

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**In het gesprek met het Team voor Elkaar is er met u gesproken over:**



**Gesprek Team voor Elkaar**

Tijdens de gesprekken is het meest gesproken over de belasting van de mantelzorg en het voorkomen dat de zorg voor hem/haar te zwaar wordt (41%) en over de afstemming over de ondersteuning die de mantelzorg biedt en de ondersteuning die men van de zorgaanbieder ontvangt (30%). 31% van de respondenten geeft aan dat er amper met hen is gesproken over de mantelzorg en/of mantelzorg.



i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

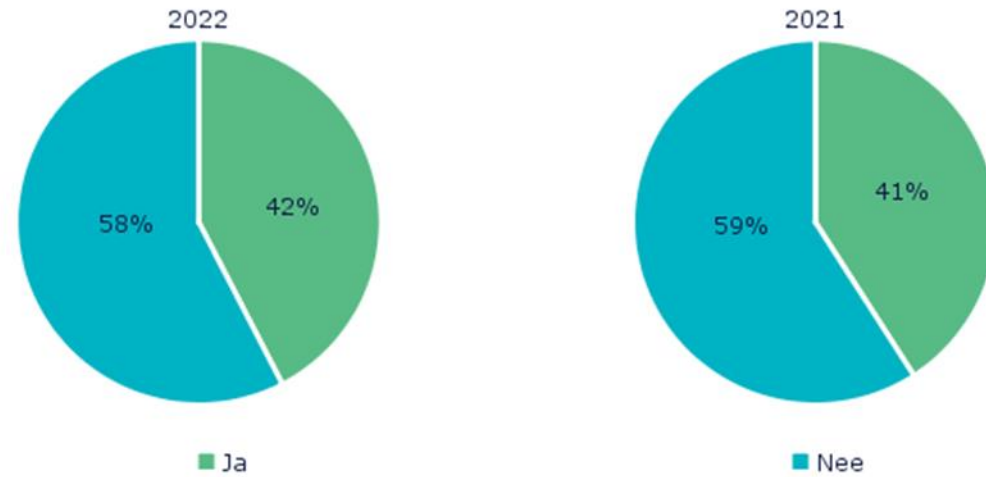
Stellingen

3

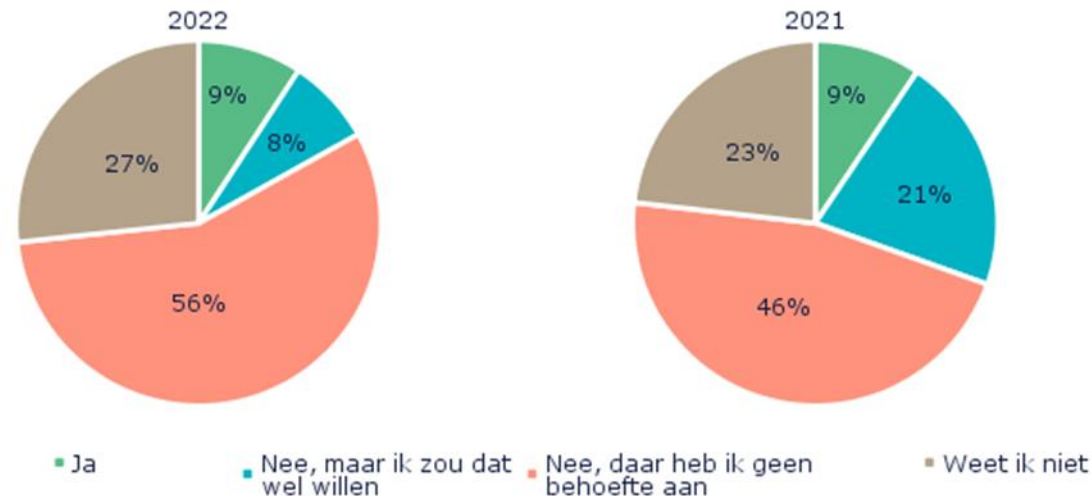
**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Weet u af van het bestaan van het Knooppunt Mantelzorg Brummen?**



**Maakt u gebruik van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen u kan bieden?**



**Knooppunt Mantelzorg Brummen**

In het figuur hiernaast is te zien dat 42% van de mantelzorgers bekend is met het Knooppunt Mantelzorg Brummen, ten opzichte van 41% vorig jaar. De groep die niet van het bestaan afweet, is ook iets afgenomen, 58% dit jaar ten opzichte van 59% vorig jaar.

Hierna is gevraagd of mantelzorgers gebruikmaken van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen hen kan bieden. Slechts 9% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van deze ondersteuning. Dit is gelijk aan het percentage van vorig jaar. De groep respondenten die hier wel gebruik van zou willen maken is afgenomen, van 21% vorig jaar naar 8% dit jaar. De groep respondenten die geen behoefte heeft aan ondersteuning is toegenomen met 10%, van 46% vorig jaar naar 56% dit jaar.





i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

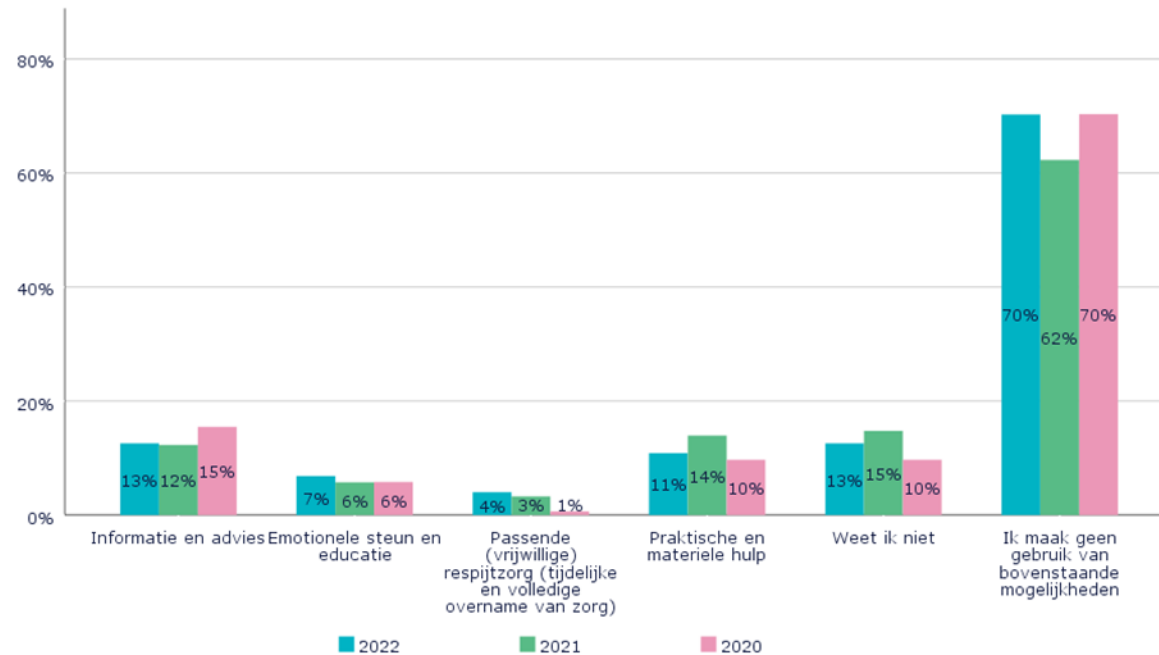
Stellingen

3

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Maakt u als mantelzorgers gebruik van onderstaande mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning?**



**Mantelzorgondersteuning**

De meerderheid van de mantelzorgers maakt geen gebruik van de genoemde mogelijkheden (70%). Dit is een toename van 8% ten opzichte van vorig jaar. Wel zijn er kleinere groepen respondenten die gebruikmaken van verschillende vormen van mantelzorgondersteuning. Informatie en advies (13%) en praktische en materiële hulp (11%) worden daarbij het meest genoemd.





**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner



**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning



**Hoofdstuk 2**

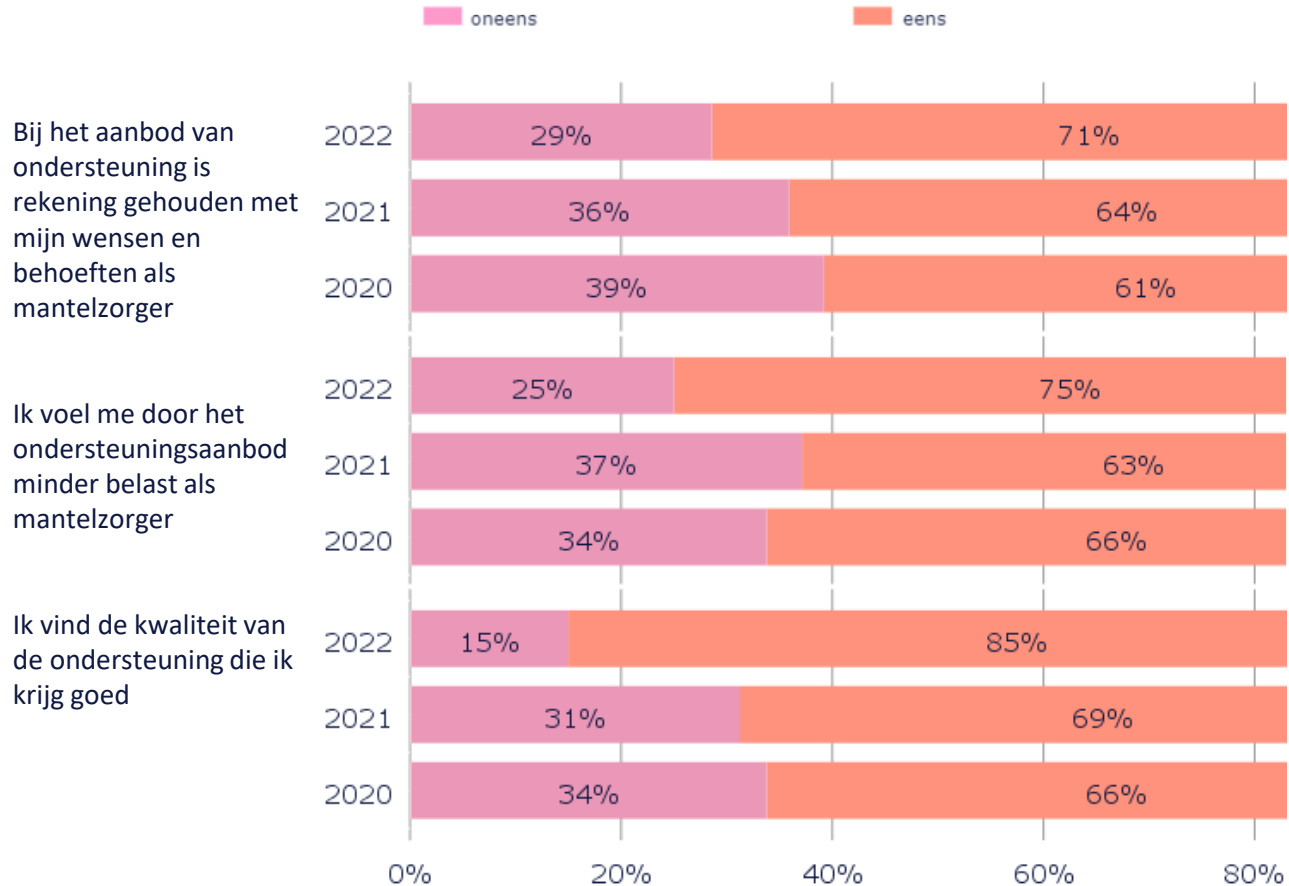
Stellingen



**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Bent u het eens met de volgende stellingen?**



**Stellingen ondersteuningsaanbod**

71% van de respondenten geeft aan dat er bij het aanbod van ondersteuning rekening is gehouden met de wensen en behoeften van mantelzorgers. Dit is een toename van 7% ten opzichte van vorig jaar.

Ook geeft 75% aan dat zij zich door het ondersteuningsaanbod minder belast voelen als mantelzorger. Dit is een forse toename van 12% ten opzichte van vorig jaar.

Tot slot geeft 85% van de respondenten aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed vinden. Dit is wederom een sterke toename (+16%) ten opzichte van vorig jaar.



i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

Stellingen

3

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Top 5 opmerkingen over de ondersteuning**

Opmerkingen	
1	Algemene tevredenheid
2	Hoeveelheid uren
3	Continuïteit zorg/vervanging
4	Aansluiting bij hulpvraag
5	Communicatie/bereikbaarheid

1. 'Hulp via Team voor Elkaar zeer tevreden over! Menselijke maat.'

'Ik krijg goede ondersteuning, hierdoor krijg ik rust in mijn hoofd. En heb ik mijn huis weer op orde.'

'Ik ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp!'

2. 'Ik vind 1,5 uur ondersteuning of hulp te weinig. Dan komen ze niet helemaal rond om alles in 1 keer te doen.'

'Ik wil graag meer uren zodat mijn huis goed schoongemaakt kan worden.'

'De uren van de huishoudelijke hulp zijn aan de krappe kant.'

3. 'De ondersteuning is prima, de organisatie niet. Dat komt doordat de organisatie niet communiceert wanneer de hulp ziek of met vakantie is, er komt dan geen vervanging.'

'In de 3 weken dat mijn hulp vakantie had, kreeg ik 1 keer hulp. Veel te weinig, ben er op achteruitgegaan. Heb echt hulp nodig.'

'Bij afwezigheid van hulp geen vervanging, soms weken niet.'

4. 'Goed meegedacht, juiste hulp gevonden. Erg tevreden.'

'Ze heeft ook goed een luisterend oor, dat is voor mij ook belangrijk.'

5. 'De organisatie die de ondersteuning levert, levert momenteel onvoldoende en communiceert niet tot slecht. Dit levert juist zorgen op in plaats van dat het ontzorgt.'

'Hulp van huishoudelijke hulp is (soms) onder de maat. Geen vervanging in vakanties, gebrek aan duidelijkheid wie ik kan bellen.'

'Ik wil graag meer contact met kantoor over hoe het gaat en betere communicatie over wanneer de hulp komt.'

**Algemene opmerkingen**

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De tabel hiernaast geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen. Daarna volgen enkele citaten per categorie. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.



i

**Inleiding**

Contact gemeente  
Kwaliteit ondersteuning  
Effect ondersteuning  
Cliëntondersteuner

1

**Hoofdstuk 1**

Team voor Elkaar  
Gesprek  
Knooppunt mantelzorg  
Mantelzorgondersteuning

2

**Hoofdstuk 2**

Stellingen

3

**Open vragen**

Algemene opmerkingen  
Mantelzorg opmerkingen

**Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?**

1. 'Meer persoonlijke hulp, ze willen dat je thuis blijft wonen.'
2. 'Nu een van mijn ouders 91 jaar is, zou het handig zijn dat we toch meer geïnformeerd worden of we nog betere ondersteuning kunnen krijgen.'
3. 'Mantelzorg wordt bestreden door gemeente Brummen, om de zwakkeren uit sociale kringen te halen. Zodat ze nog zwakker zijn en gemeente Brummen meer op ze kan bezuinigen, zodat ze eerder stoppen met hun leven.'
4. 'Mijn zoon doet alles voor mijn huis. Brieven, geldzaken, boodschappen.'
5. 'De hulp die ik krijg, is nu goed. Ik ben 84 jaar en het gaat wel steeds moeilijker. Geen bezuinigingen a.u.b.'
6. 'Heel blij met de casemanager.'
7. 'Welzijn Brummen heeft op mijn verzoek nagezocht over de mogelijkheden van respijtzorg. Die is er helaas niet in Brummen en voor respijtzorg elders dan Brummen geen vergoeding vanuit de Wmo. Helaas.'
8. 'Er wordt van uitgegaan dat wij altijd klaarstaan. Dit proberen wij ook, maar het lukt niet altijd. Want het wordt ook steeds vaker en meer.'
9. 'Nog nooit een persoon gezien of info gehad. Dus ik zorg gewoon voor mijn vrouw zonder hulp.'
10. 'Mijn man zorgt voor mij zo goed en zo kwaad als het kan. Heb geen familie in de buurt en kinderen wonen in het buitenland.'
11. 'Mevrouw is een tante van mij en doordat ik er al geregeld kwam, ben ik steeds meer voor haar gaan doen. Zonder dat ik iemand van het team heb gesproken of gezien.'
12. 'Ik ben een werkende mantelzorger. Alle info is alleen overdag, daar kan ik niet aan deelnemen. Naast mijn werk bekommer ik me om mijn moeder. Dit beïnvloedt enorm mijn privéleven.'

In een open tekstvlak kon men opmerkingen schrijven over de mantelzorgondersteuning. Wegens het beperkt aantal reacties worden vrijwel alle opmerkingen weergegeven. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven, of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten beschouwing gelaten.

