

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Brummen



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Brummen

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep.....	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 Cliëntondersteuning	8
H3 De ondersteuning	10
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	10
3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	12
3.3 Opmerkingen over ondersteuning	15
H4 Mantelzorg(ondersteuning)	16
4.1 Mantelzorg en het Team voor Elkaar	16
4.2 Mantelzorgondersteuning	18
4.3 Opmerkingen over mantelzorgondersteuning	21
Bijlage 1 Tabellenbijlage	22
Colofon	24

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Brummen heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met vragen over mantelzorg(ondersteuning). De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 947 vragenlijsten verzonden en er zijn 314 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 33%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Team voor Elkaar. Van de respondenten geeft 85% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Van de respondenten geeft 73% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit is in beide gevallen een toename ten opzichte van vorig jaar.

Ook geeft 87% van de respondenten aan dat zij vinden dat ze serieus werden genomen door de medewerker. Tot slot is 76% van mening dat er in het gesprek samen met hen naar een oplossing is gezocht. In beide gevallen is hier ook sprake van een toename ten opzichte van vorig jaar.

Cliëntondersteuning

32% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In vergelijking met vorig jaar is een kleine toename zichtbaar (van 27% naar 32%). In de referentiegroep zijn meer respondenten bekend met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner (35%).

De ondersteuning

83% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 81% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is in beide gevallen een toename ten opzichte van vorig jaar. Ook is het percentage in beide gevallen lager dan in de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (76%) en dat zij zich beter kunnen redden (87%). 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Opvallend is dat dit in alle gevallen een stijging is ten opzichte van vorig jaar.

Mantelzorg(ondersteuning)

Aan de cliënten is gevraagd of zij tijdens het gesprek met het Team voor Elkaar hebben gesproken over een aantal onderwerpen met betrekking tot mantelzorg(ondersteuning). Volgens hen is er tijdens het gesprek met het Team voor Elkaar het meest gesproken over de belasting van de mantelzorger en het voorkomen dat de zorg voor hem/haar te zwaar wordt (41%) en over de afstemming over de ondersteuning die de mantelzorger 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 mantelzorger.

Het overige deel van de vragen over mantelzorg(ondersteuning) is door de mantelzorgers ingevuld. Hiervan geeft 36% van de mantelzorgers aan dat het Team voor Elkaar weet dat zij mantelzorger zijn. Dit is een afname van 4%. Van 28% van de respondenten is niet bekend dat zij mantelzorger zijn, waarvan 8% dit wel zou willen. De overige respondenten zeggen niet te weten of zij bekend zijn bij het Team voor Elkaar. Daarnaast is het grootste deel van de mantelzorgers (69%) niet uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning de naaste nodig heeft. Deze groep is wel iets kleiner (-4%) dan vorig jaar.

42% van de mantelzorgers geeft aan dat zij afweten van het bestaan van Knooppunt Mantelzorg Brummen. Dit is een kleine toename ten opzichte van vorig jaar (+1%). Van de respondenten geeft slechts 9% aan gebruik te maken van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen hen kan bieden. 64% geeft aan hier geen gebruik van te maken, waarvan 8% dit wel zou willen. 56% van de mantelzorgers geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. Dit is een opvallende toename (+10%) ten opzichte van vorig jaar.

Aan de mantelzorgers is gevraagd of zij gebruikmaken van verschillende mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning die worden geboden in de gemeente Brummen. De meerderheid maakt geen gebruik van de genoemde mogelijkheden (70%, ten opzichte van 62% vorig jaar). Een deel van de respondenten geeft aan wel gebruik te maken van informatie en advies (13%), praktische en materiële hulp (11%), emotionele steun en educatie (7%) en passende respijtzorg (4%).

71% van de mantelzorgers die mantelzorgondersteuning ontvangt 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% van de respondenten 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.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten 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 heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2022.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in 2023 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	947
Respons papieren vragenlijsten	314
Respons online vragenlijsten	n.v.t.
Totale respons	314
Responspercentage	33%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 947 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst. In totaal hebben 314 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 33%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de tien standaardvragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 33 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2022 en 2023.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de vragen omtrent mantelzorg besproken. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle standaardvragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

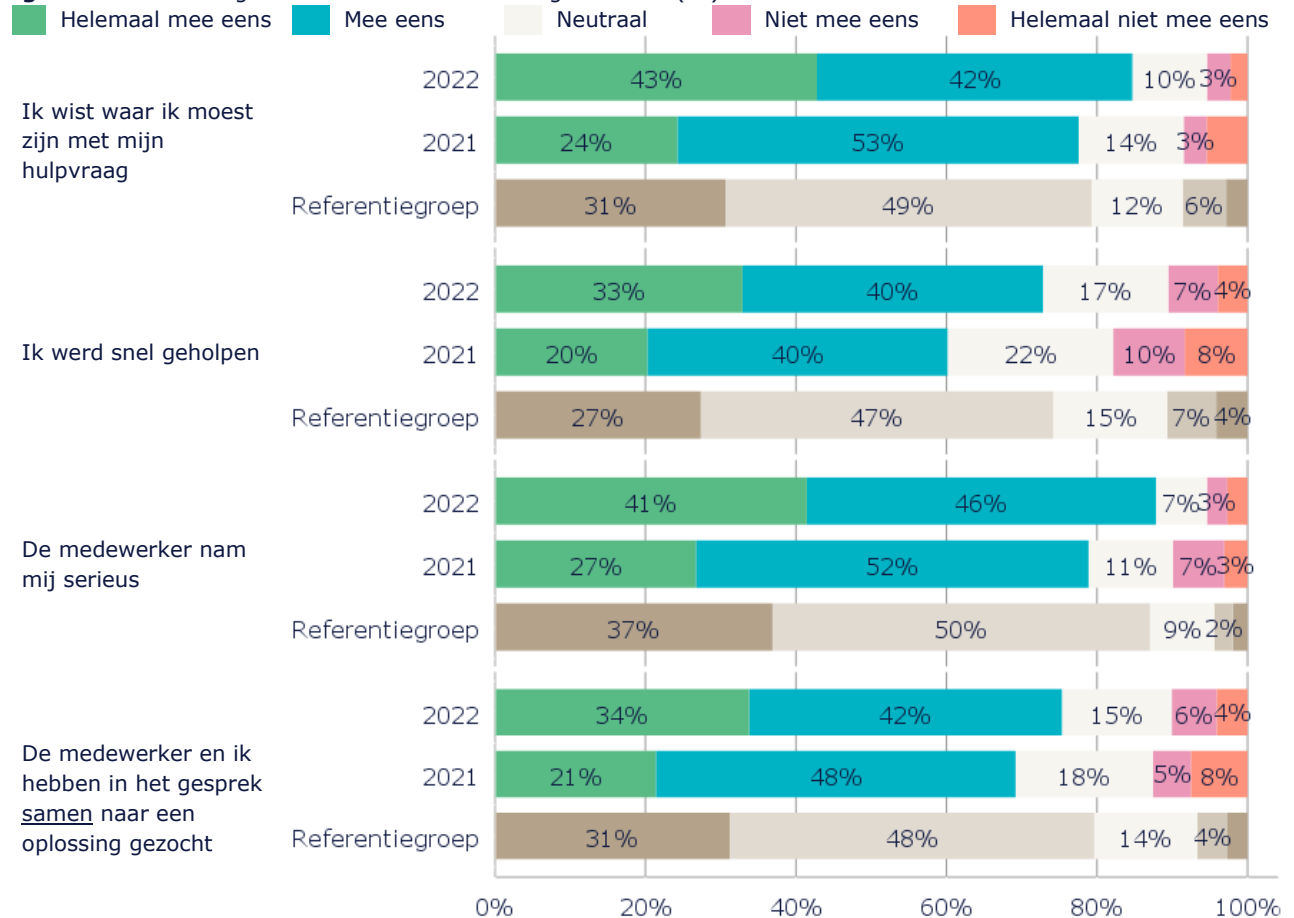
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Katwijk, Pijnacker-Nootdorp, Apeldoorn, Lelystad, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Gorinchem, West Maas en Waal, Waalwijk, Vijfheerenlanden, Molenlanden, Berkelland, Sittard-Geleen, Maasdriel, Montferland, Duiven, Westervoort, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Zoetermeer, Edam-Volendam, Rijswijk, Kaag en Braassem, Oostzaan, Best, Wormerland, Bronckhorst, Rijssen-Holten, Hoeksche Waard, Voorst.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Brummen nemen inwoners contact op met met het Team voor Elkaar. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is aan cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaringen van de respondenten met de toegang.

Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met het Wmo-loket in hun gemeente.² 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 in de referentiegroep (80%). Ook is er een toename te zien in het aantal respondenten dat aangeeft snel geholpen te zijn. Vorig jaar was dit nog 60%, tegenover 73% dit jaar. Dankzij deze toename ligt het percentage weer rond dat van de referentiegroep (74%).

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

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. Ook is er een sterke toename te zien bij de laatste stelling, waar dit jaar 76% van de respondenten aangeeft het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Vorig jaar was dit nog 69%. Het percentage ligt nog wel iets onder dat van de referentiegroep (79%).

Vanaf dit jaar worden respondenten die bij sommige stellingen 'niet mee eens' of 'helemaal niet mee eens' hebben geantwoord, gevraagd om een toelichting te geven.

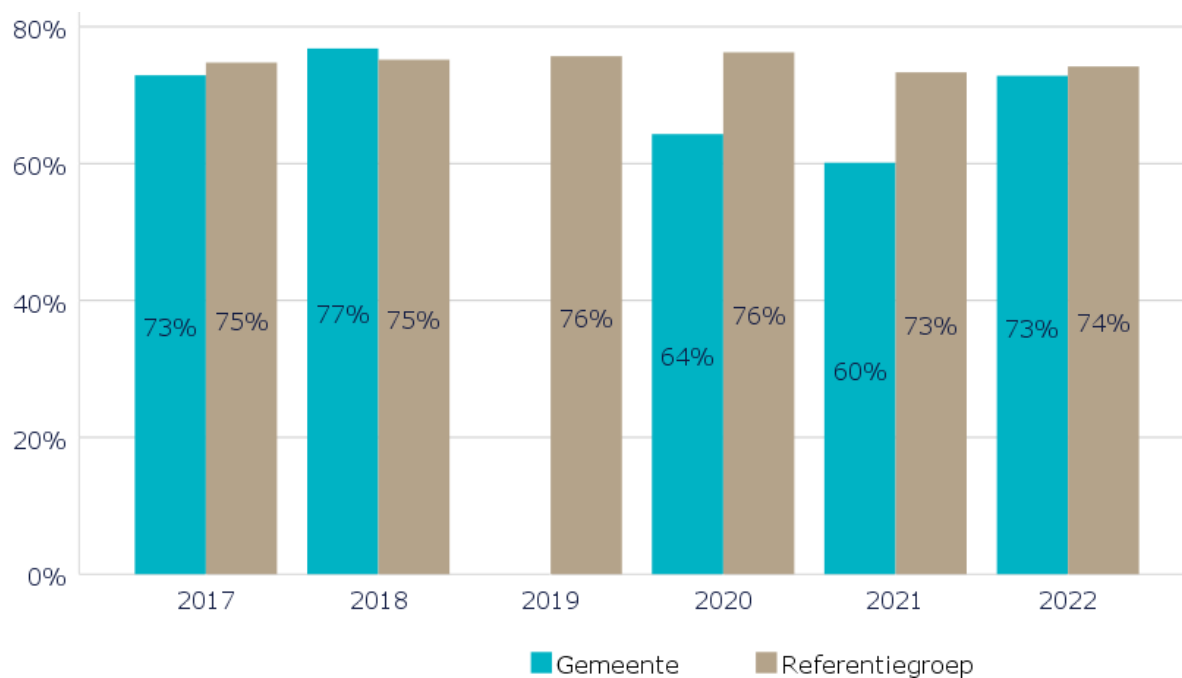
Over de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht' zegt de groep die '(helemaal) niet mee eens' heeft ingevuld dat ze dit vinden omdat ze zich niet serieus genomen voelden of dat er niet goed naar hen geluisterd is. Ook geven sommige respondenten aan dat zij het gesprek als een mededeling hebben ervaren of dat uit het gesprek niet de juiste hulp is gekomen.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuren tonen hoe de ervaringen van de respondenten zich op deze aspecten in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. Wat opvalt, is dat alle aspecten rondom het contact met de gemeente hoger scoren dan voorgaande jaren.

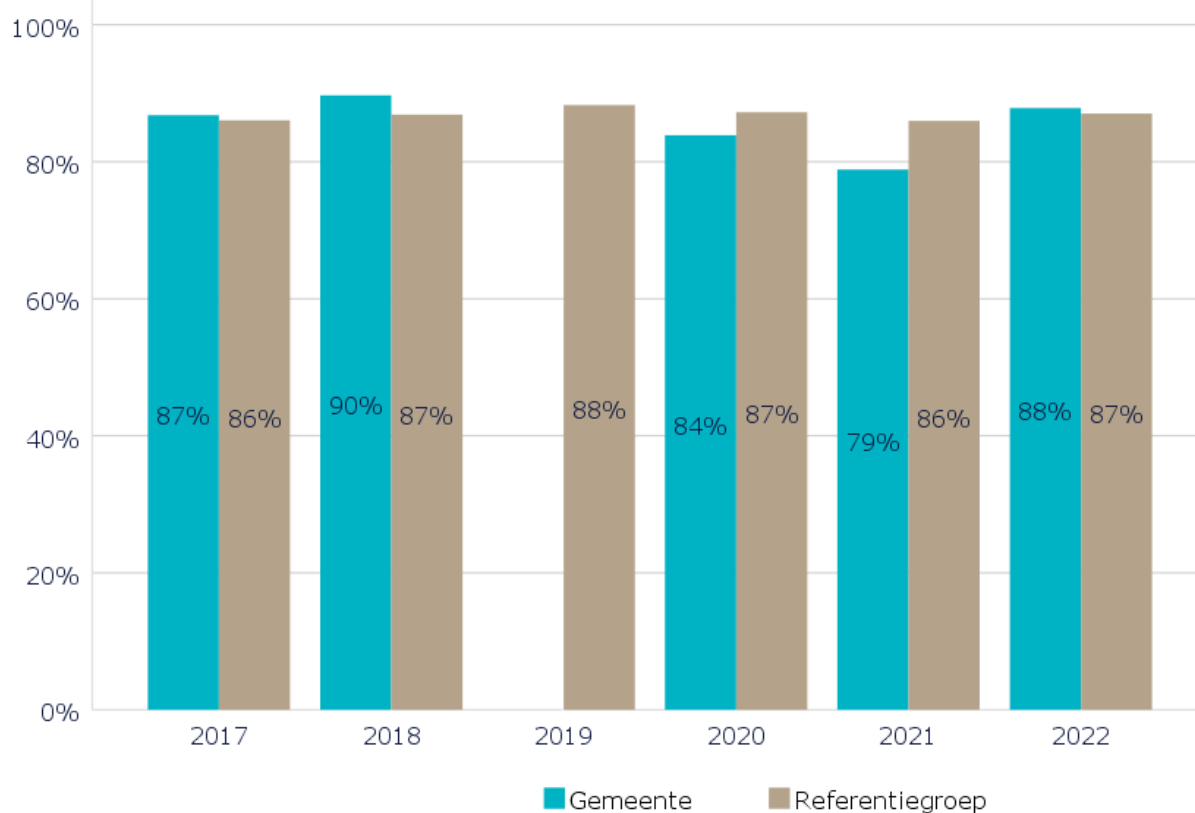
Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Figuur 3 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



Figuur 4 De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)



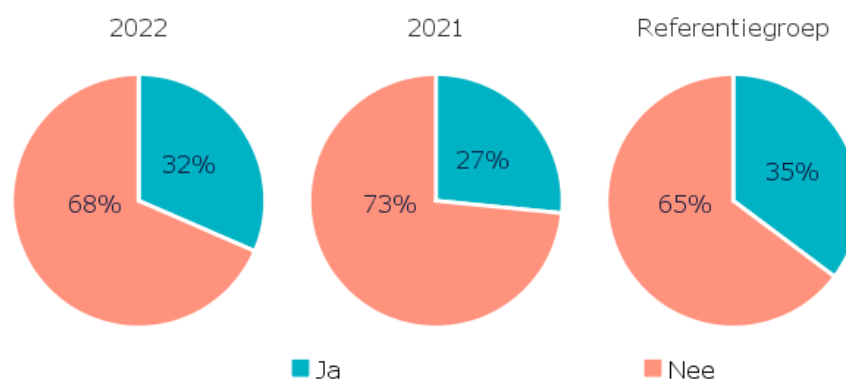
Figuur 5 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 Cliëntondersteuning

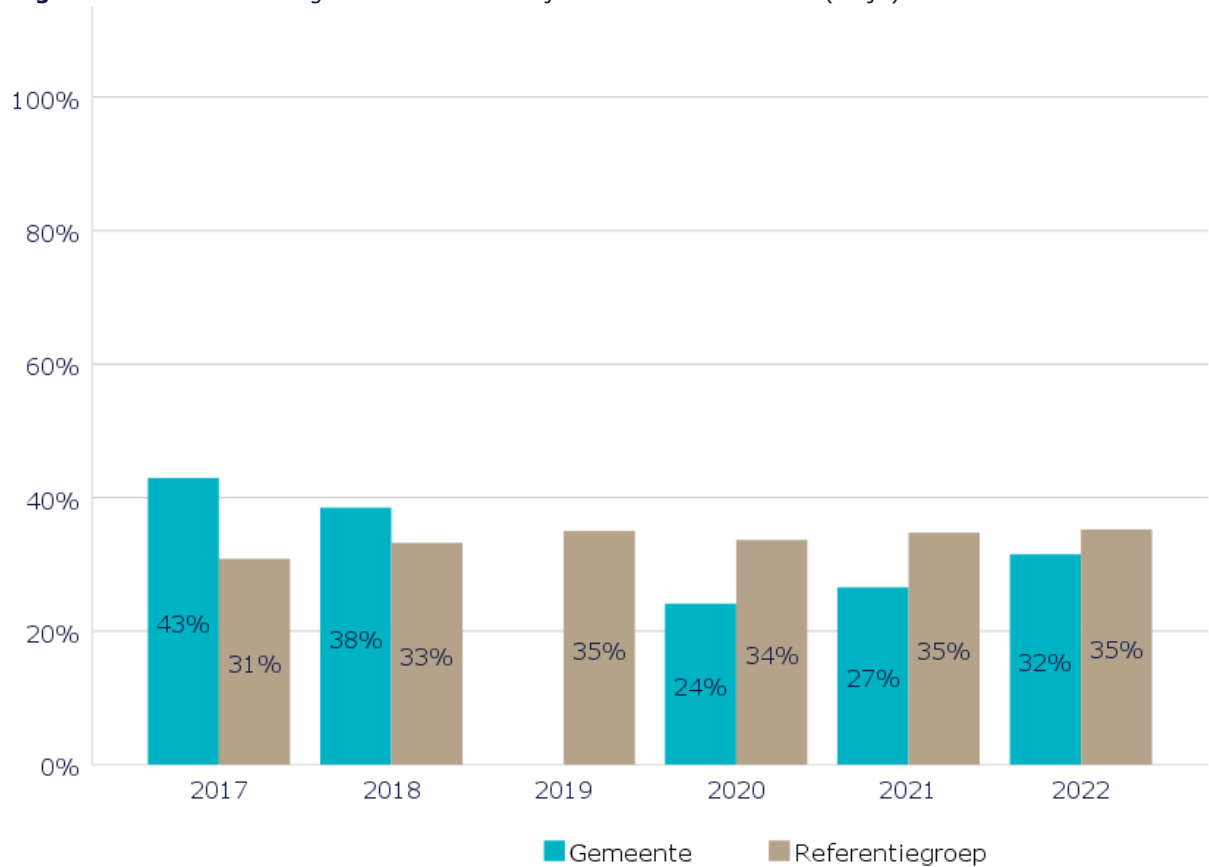
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Brummen is cliëntondersteuning georganiseerd door Zorgbelang Gelderland.

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



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%).

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



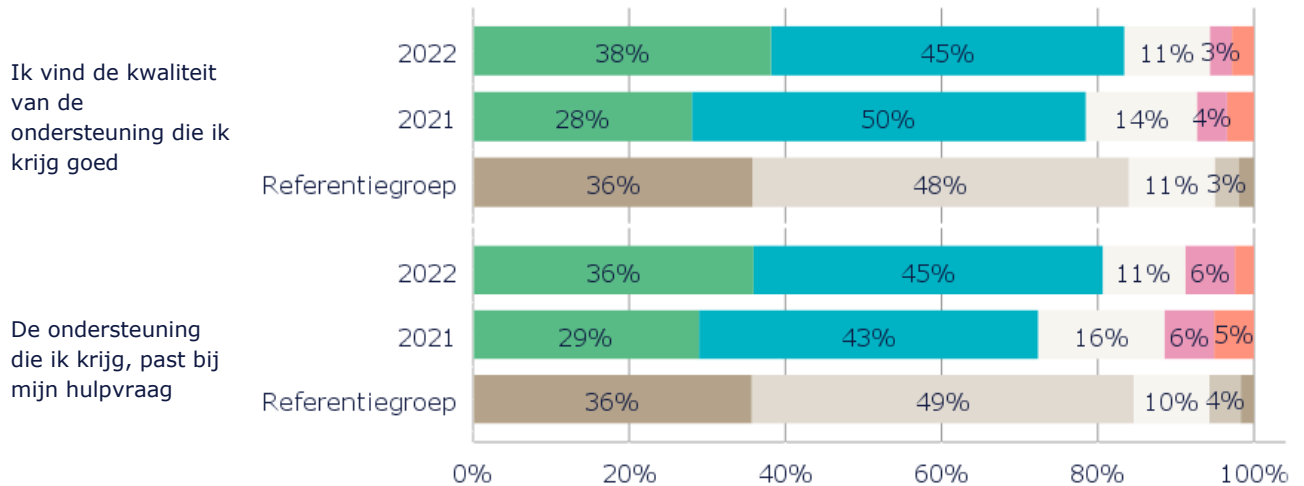
H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

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

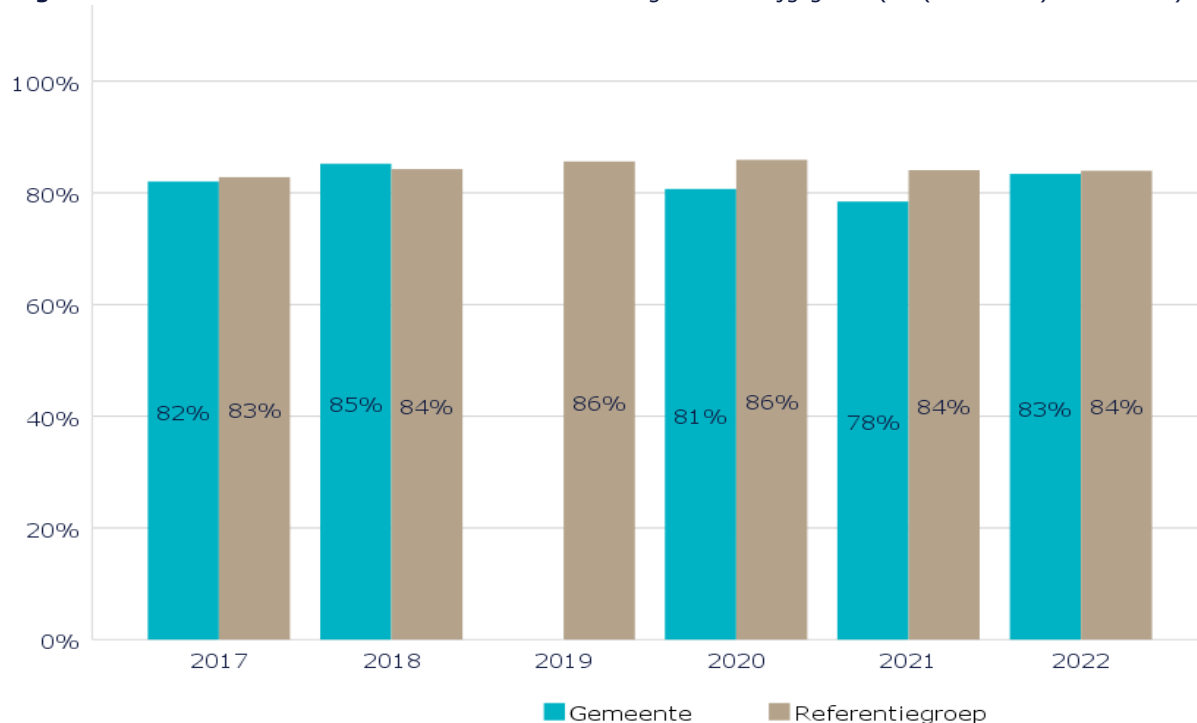


Van de respondenten geeft 83% aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen goed vinden. Dit is een toename van 5% ten opzichte van vorig jaar en is daarmee vergelijkbaar met het percentage in de referentiegroep (84%).

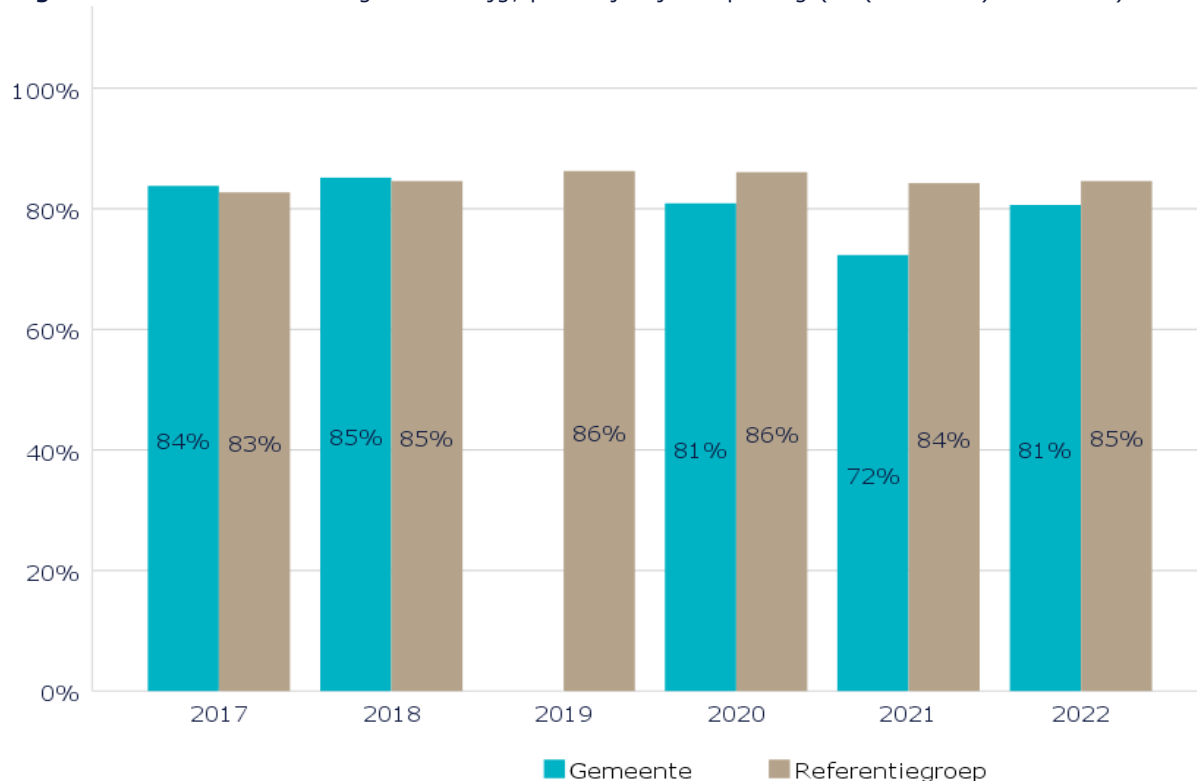
Ook vindt 81% van de respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, tegenover 72% vorig jaar. Dit is een forse toename (9%) waarmee het percentage dichterbij de referentiegroep komt te liggen (85%). Dit is de volgende stelling waarbij aan respondenten die '(helemaal) niet mee eens' hebben geantwoord gevraagd is of zij dit antwoord willen toelichten. Deze groep zegt hierover onder andere dat de (hoeveelheid) ondersteuning niet voldoende is voor de hulpvraag, dat ze niet in aanmerking komen voor passende ondersteuning of dat zij ontevreden zijn over de vervanging van de hulp of ondersteuning bij vakantie/ziekte.

In de volgende figuren is te zien dat de percentages in beide gevallen verbeteren ten opzichte van de meting van vorig jaar. Ook is te zien dat het percentage terugkeert naar het niveau van de jaren voorafgaand aan 2021.

Figuur 9 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



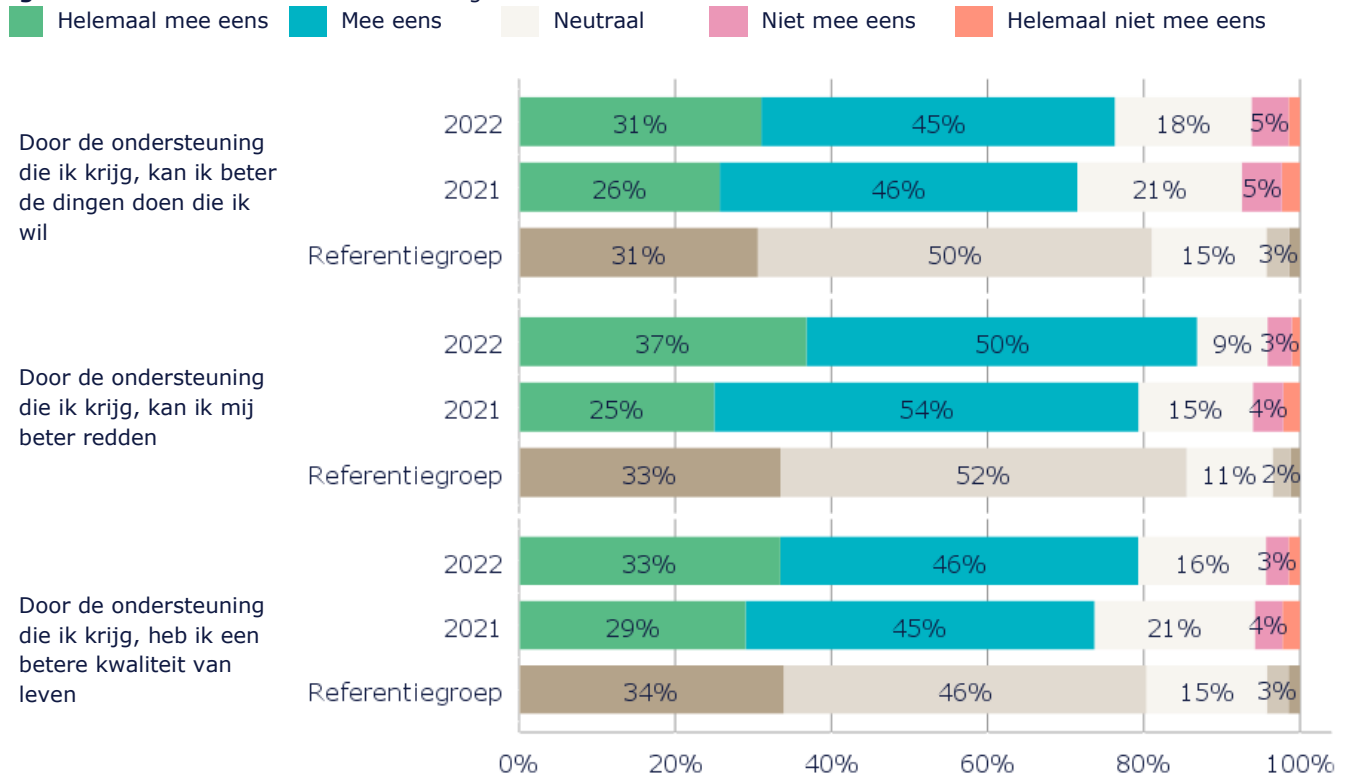
Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 11 Effect van de ondersteuning



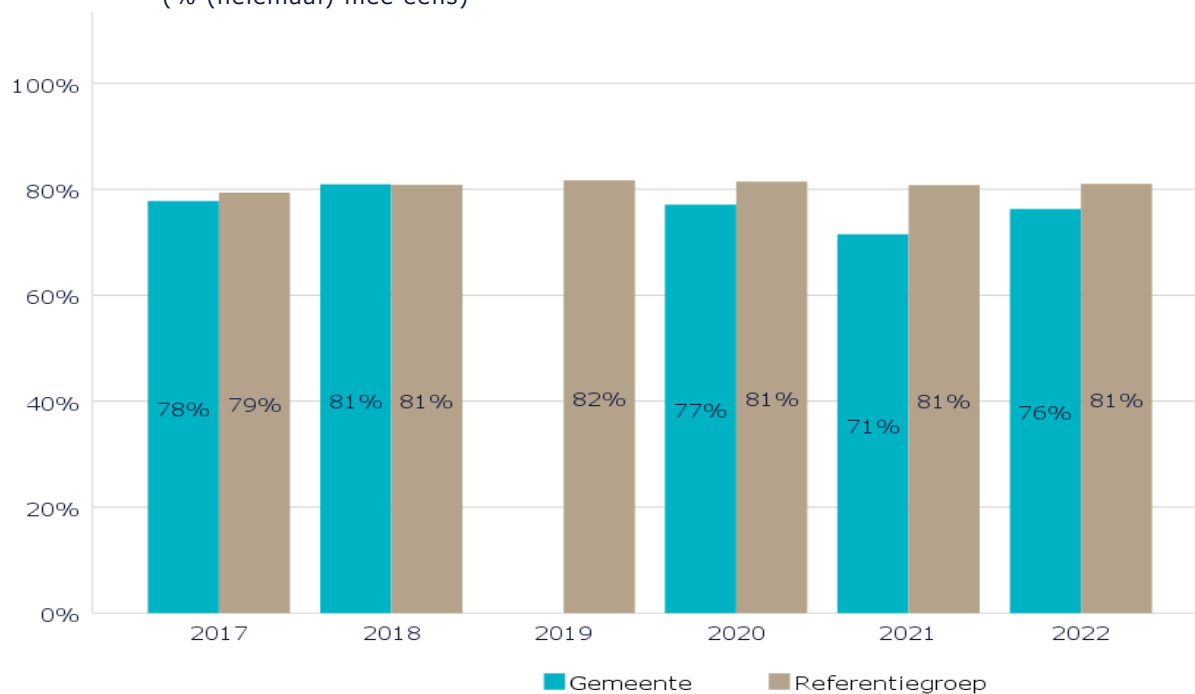
In bovenstaande figuur is te zien dat 76% van de respondenten vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar (72%) maar blijft nog achter bij de referentiegroep (81%). Bij deze stelling zijn respondenten die '(helemaal) niet mee eens' hebben geantwoord gevraagd dit antwoord toe te lichten. Hierover zegt deze groep onder andere dat ze niet tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning, de hoeveelheid ondersteuning die is toegekend of dat de hulp niet (meer) toereikend is vanwege verminderde gezondheid.

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 dat in de referentiegroep (85%).

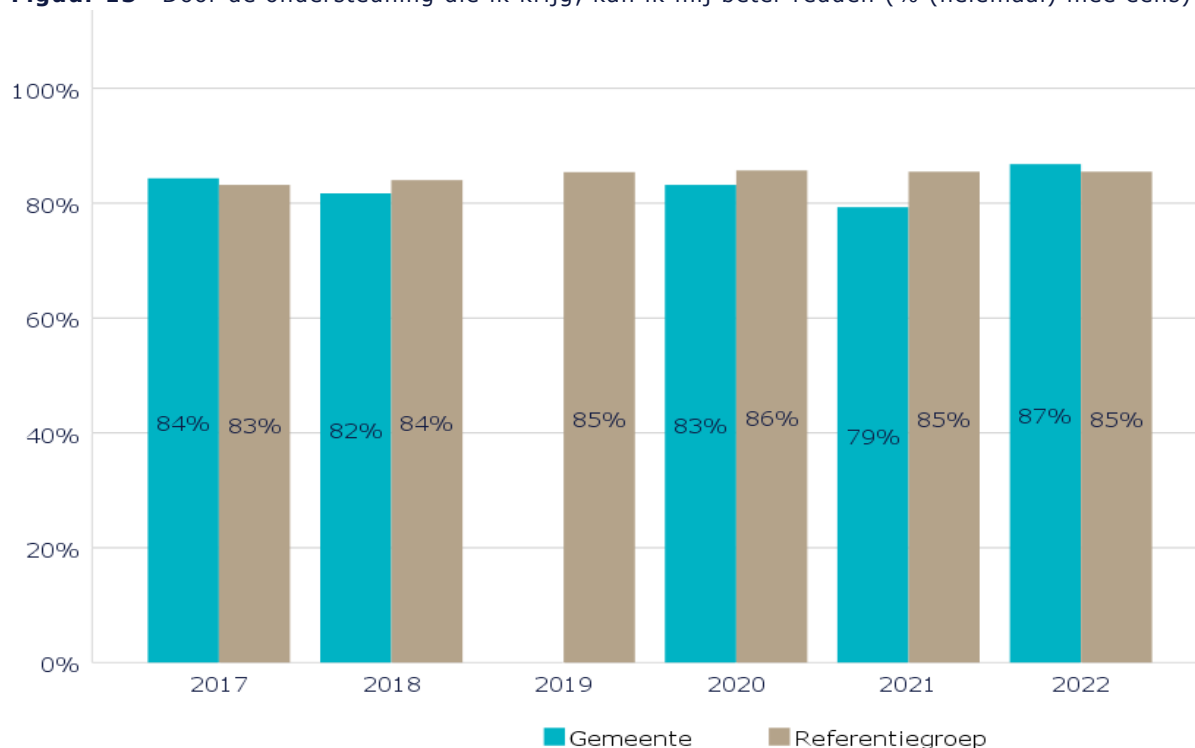
Tot slot ervaart 79% van de respondenten door de ondersteuning die zij ontvangen een betere kwaliteit van leven. Vorig jaar gaf 74% aan dit te ervaren. In de referentiegroep is dit percentage 80%.

In onderstaande figuren is goed te zien dat op alle aspecten de scores toenemen ten opzichte van vorig jaar en dichterbij het gemiddelde over alle jaren komen.

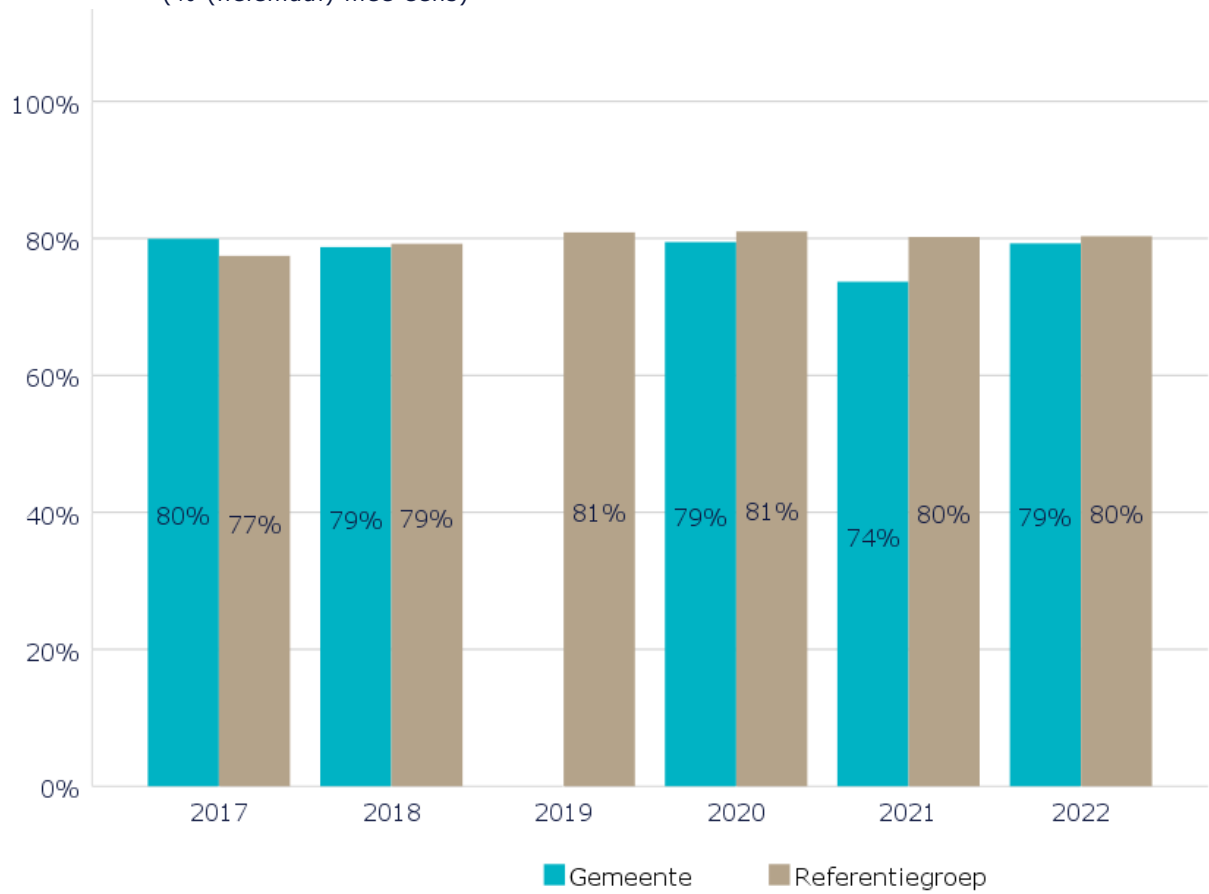
Figuur 12 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



Figuur 13 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



Figuur 14 Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



3.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 1 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

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

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

- '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!'
- '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.'
- '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.'
- 'Goed meegedacht, juiste hulp gevonden. Erg tevreden.'*

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

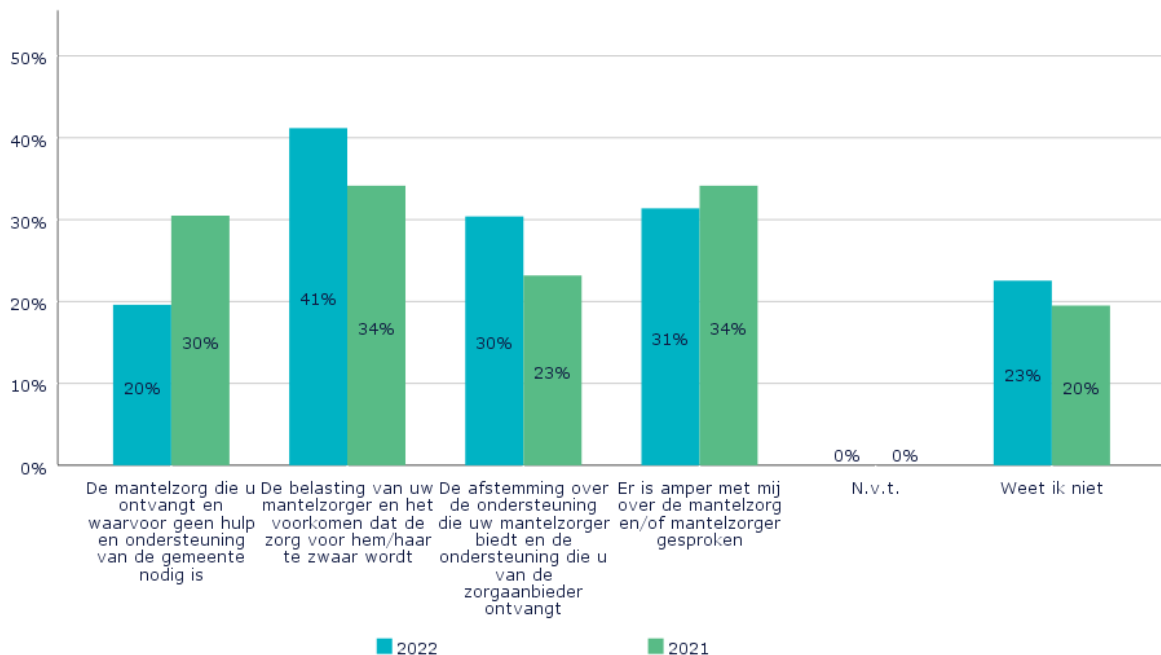
H4 | Mantelzorg(ondersteuning)

De gemeente Brummen heeft een aantal vragen met betrekking tot mantelzorg(ondersteuning) toegevoegd aan de tien standaardvragen. De eerste mantelzorgvraag is gesteld aan de cliënt zelf. Aan de cliënten is gevraagd de overige vragen door de mantelzorger te laten invullen. De resultaten worden in dit hoofdstuk beschreven.

4.1 Mantelzorg en het Team voor Elkaar

Allereerst is aan de cliënten zelf gevraagd of zij tijdens het gesprek met het Team voor Elkaar hebben gesproken over een aantal onderwerpen met betrekking tot de mantelzorg(er). Hierbij konden meerdere antwoorden worden aangekruist, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%. De antwoorden op deze vraag worden in onderstaand figuur weergegeven.

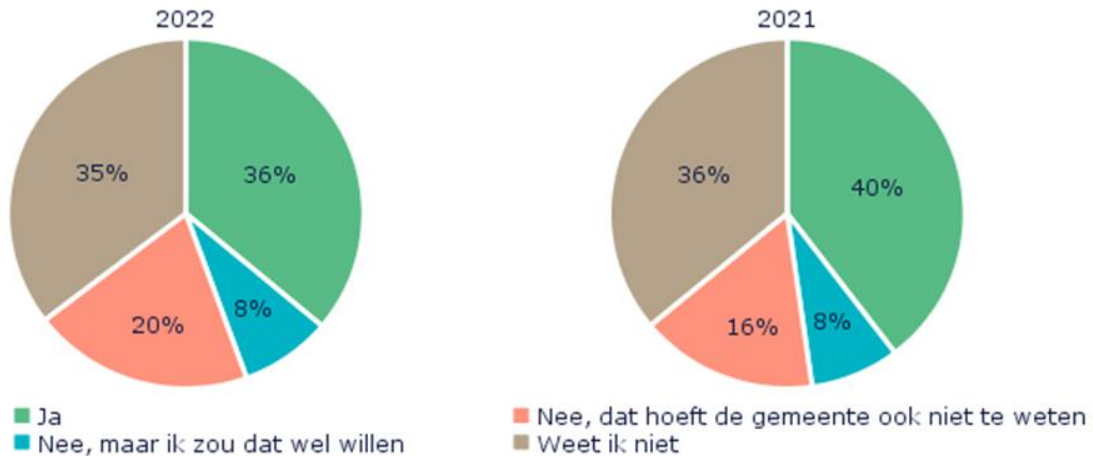
Figuur 15 In het gesprek met het Team voor Elkaar is er met u gesproken over:



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

De overige vragen zijn door de mantelzorgers ingevuld. Als eerste is aan de mantelzorgers gevraagd of Team voor Elkaar weet dat zij mantelzorger zijn.

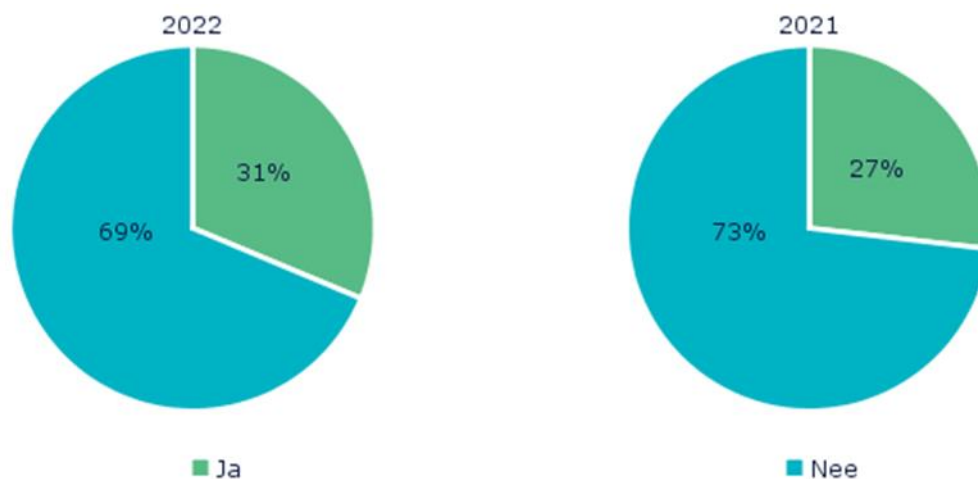
Figuur 16 Weet het Team voor Elkaar dat u mantelzorger bent?



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. Tot slot geeft 35% van de respondenten aan dat zij niet weten of het Team voor Elkaar ervan op de hoogte is dat zij mantelzorg verlenen.

Vervolgens is aan de mantelzorgers gevraagd of zij door het Team voor Elkaar zijn uitgenodigd voor een gesprek, om te kijken of en welke ondersteuning hun naaste nodig heeft.

Figuur 17 Heeft het Team voor Elkaar u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?

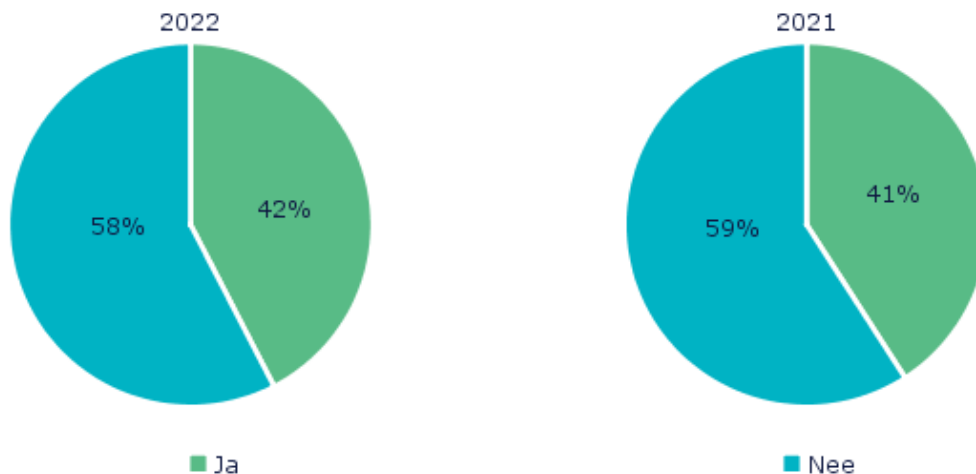


In bovenstaand figuur is te zien dat een groot deel van de mantelzorgers (69%) niet is uitgenodigd door de gemeente voor een dergelijk gesprek. Dit is een kleine afname ten opzichte van vorig jaar (73%). 31% heeft hiervoor wel een uitnodiging ontvangen.

4.2 Mantelzorgondersteuning

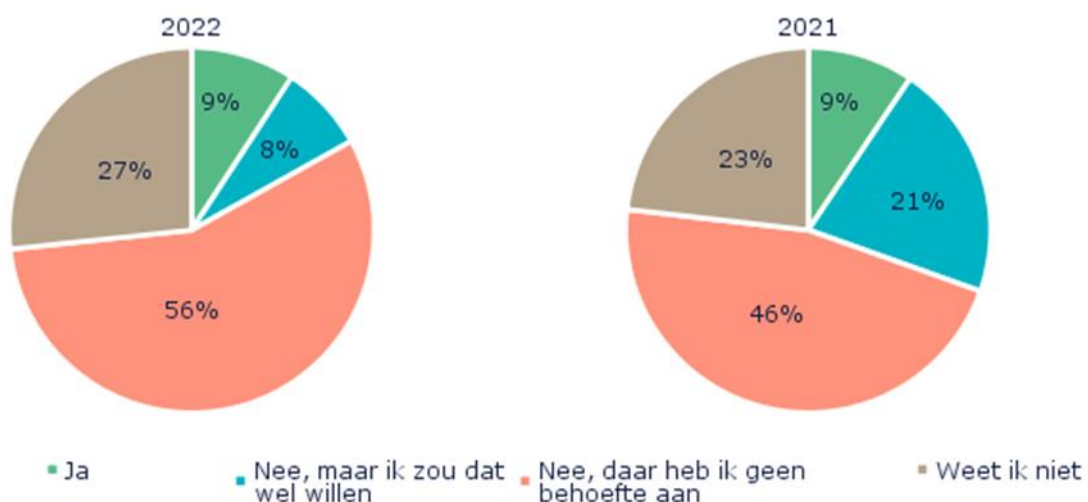
Daarnaast zijn er een aantal vragen gesteld over het Knooppunt Mantelzorg Brummen. Het Knooppunt Mantelzorg Brummen biedt ondersteuning aan mantelzorgers en is voor iedereen vrij toegankelijk. Mantelzorgers kunnen hier terecht voor informatie, advies en een persoonlijk gesprek. Het Knooppunt Mantelzorg organiseert daarnaast activiteiten, zoals informatiebijeenkomsten en contactgroepen. Aan mantelzorgers is allereerst gevraagd of zij afwisten van het bestaan van het Knooppunt Mantelzorg Brummen.

Figuur 18 Weet u af van het bestaan van Knooppunt Mantelzorg Brummen?



In bovenstaande figuur 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 afweten 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.

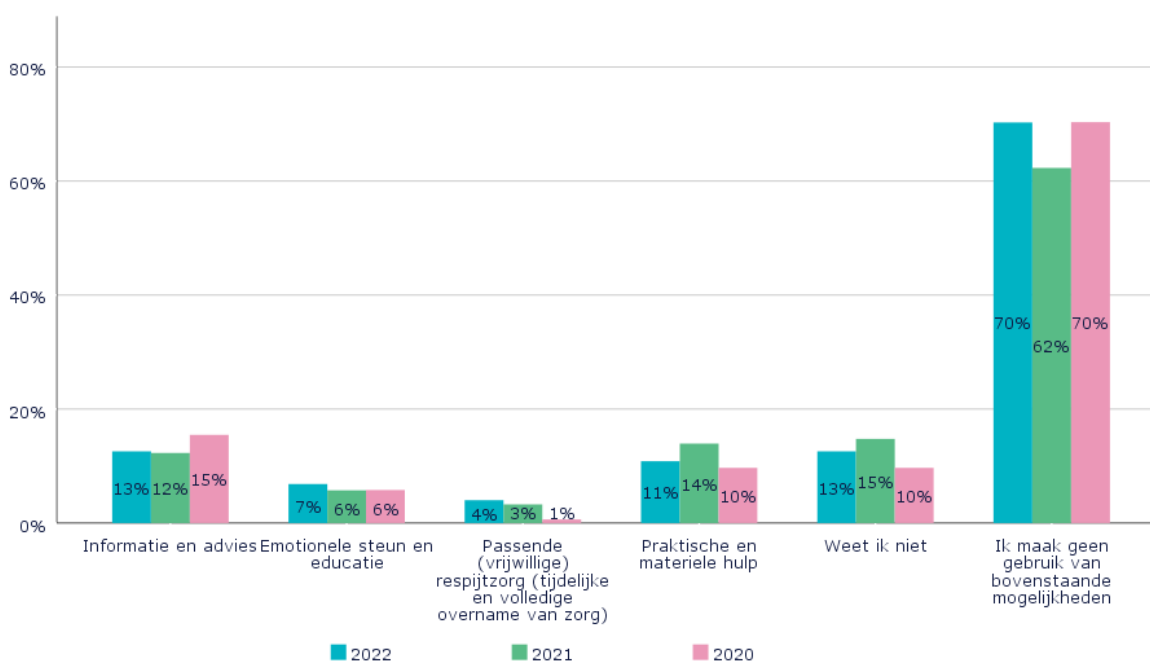
Figuur 19 Maakt u gebruik van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen u kan bieden?



In figuur 19 is te zien dat slechts 9% van de respondenten aangeeft 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).

In de gemeente Brummen worden, naast het Knooppunt Mantelzorg Brummen, verschillende mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning aangeboden. Aan de mantelzorgers is gevraagd van welke mogelijkheden zij gebruikmaken. Hierbij konden meerdere antwoorden worden aangekruist, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%.

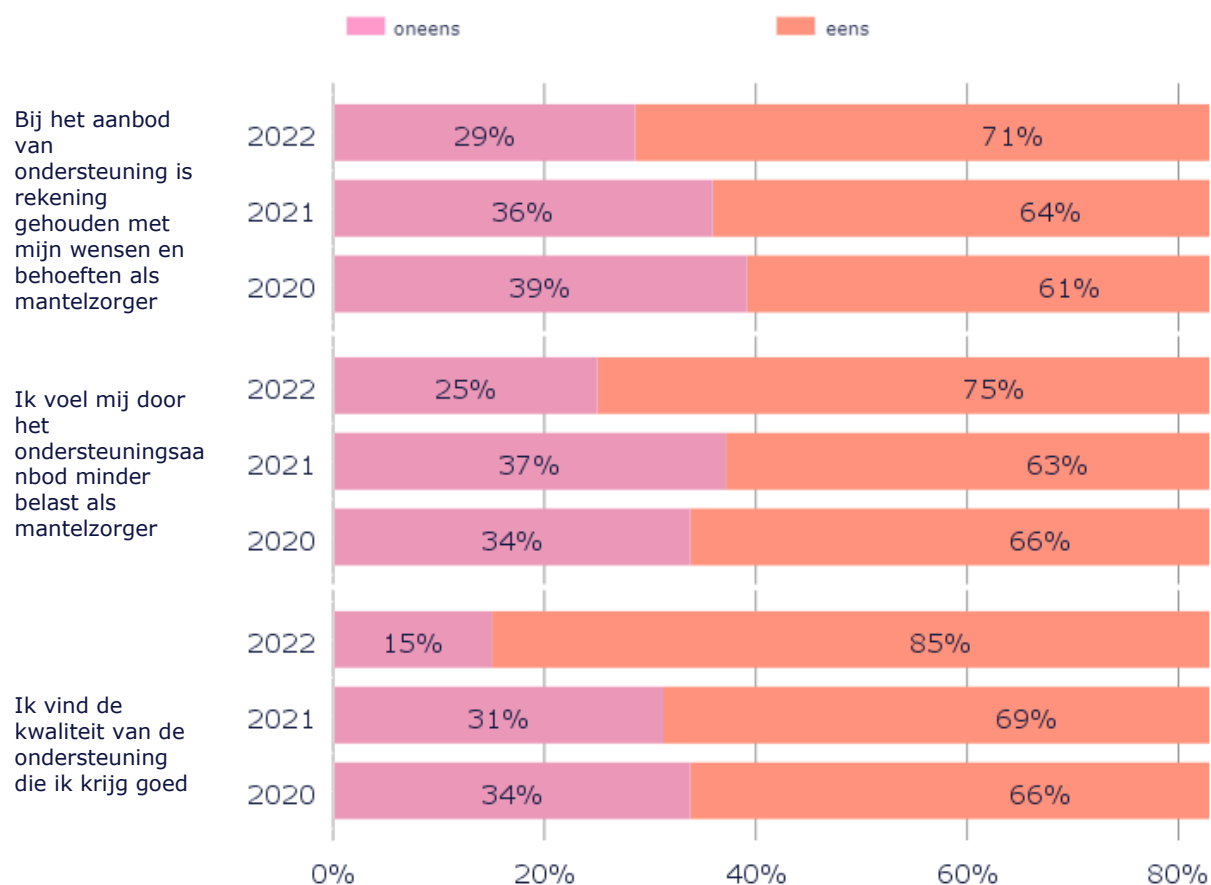
Figuur 20 Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning?



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.

Vervolgens is aan de mantelzorgers die mantelzorgondersteuning ontvangen gevraagd of zij het eens of oneens zijn met een aantal stellingen over mantelzorgondersteuning. In onderstaande figuur zijn de resultaten te zien.

Figuur 21 Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



71% van de respondenten geeft aan dat er bij het aanbod van ondersteuning rekening is gehouden met de wensen en behoeften van de 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.

4.3 Opmerkingen over mantelzorgondersteuning

In een open tekstvlak kon men opmerkingen schrijven over de mantelzorgondersteuning. Wegens het beperkt aantal reacties worden vrijwel alle opmerkingen hieronder 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.

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.'*

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2022
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	77%	76%	80%	78%	80%
(N)	222	165	233	193	251	9.591
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	73% (b)	60%	64%	77%	73%	74%
(N)	228	168	238	194	251	9.302
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	87% (b)	79%	84%	90%	87%	87%
(N)	222	161	242	194	250	9.886
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	76%	69%	74%	83%	76%	79%
(N)	219	159	227	188	235	9.409
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32%	27%	24%	38%	43% (c)	35%
(N)	273	192	286	213	305	9.475

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2022
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	83%	78%	81%	85%	82%	84%
(N)	283	232	316	230	317	12.501
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81% (b)	72%	81%	85%	84%	85%
(N)	284	235	314	229	315	12.474

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2022
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	78%	77%	81%	78%	81%
(N)	274	214	297	215	306	11.847
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	87% (b)	79%	83%	82%	84%	85%
(N)	288	232	309	224	313	12.247
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	79%	74%	79%	79%	80%	80%
(N)	275	224	302	221	304	12.103

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

December 2023

Classificatie : Intern gebruik

Naam adviseur : Abel Bakema

Kenmerknummer : PO032962-2229

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl