

Cliëntervaringsonderzoek Wmo Coronarapportage

Gemeente Rijswijk



Cliëntervaringsonderzoek Wmo Coronarapportage

Gemeente Rijswijk

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Onderzoeksmethode	3
1.2 Steekproef en respons	3
1.3 Vergelijkingen	3
H2 Ervaringen in de coronaperiode	4
2.1 Veranderingen in de ondersteuning	4
2.2 Verandering kwaliteit ondersteuning door corona	5
2.3 Videobellen	6
2.4 Mantelzorg	8
2.5 Tevredenheid inspanningen gemeente en aanbieders	11
Colofon	12

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

Het effect van corona

Op de vraag of cliënten meer of minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen antwoordt 77% van de respondenten dat zij evenveel ondersteuning hebben ontvangen. 14% van de respondenten stelt wel minder ondersteuning te hebben ontvangen, en nog eens 4% veel minder. Een gelijk aandeel respondenten (4%) stelt door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen. 1% geeft aan zelfs veel meer ondersteuning te hebben ontvangen. De resultaten in uw gemeente zijn ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de referentiegroep.

Het minder ontvangen van ondersteuning was voor veel respondenten problematisch. 9% van de respondenten die minder ondersteuning hebben gehad geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 19% vond het 'redelijk' problematisch, en nog eens 56% vond dit 'een beetje' problematisch. Slechts 3% vond het minder ontvangen van ondersteuning helemaal niet problematisch. Ook in de referentiegroep is het voor veel respondenten een probleem dat ze minder ondersteuning ontvangen. Voor 15% is dit 'zeer' problematisch, voor 23% 'redelijk' en voor 36% 'een beetje'.

Positief is dat de meerderheid van de respondenten (82%) niet ervaart dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronamaatregelen is veranderd. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden. De resultaten van uw gemeenten zijn vergelijkbaar met die van de referentiegroep.

7% van de respondenten heeft gedurende de coronaperiode via videobellen contact gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Andere gemeenten hebben ook vragen over videobellen gesteld. Uit de resultaten blijkt dat ook bij de andere gemeenten zeer beperkt gebruik is gemaakt van videobellen. Aan de respondenten uit Rijswijk die via videobellen contact hebben gehad, is gevraagd hoe dit contact is ervaren. Daaruit blijkt dat 56% dit contact als goed bestempelt. Nog eens 33% vindt dit redelijk. 11% is ontevreden. Aan de respondenten die geen contact hebben gehad via videobellen is gevraagd waarom dit niet gebeurd is. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat er geen reden toe was (44%). 14% acht zichzelf niet digitaal vaardig genoeg en 9% had er geen behoefte aan. 4% van de respondenten stelt geen contact via videobellen te hebben gehad maar dit wel te willen.

In uw gemeente ontvangt 45% van de respondenten mantelzorg. In de referentiegroep is dat 43%. De respondenten uit uw gemeente die mantelzorg ontvangen, ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (41%), kind (38%) of ander familielid (10%). Ook vrienden en kennissen (7%) en burens (2%) dragen bij. De respondenten uit de referentiegroep ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een kind (45%), een partner (33%) of van een ander familielid (16%).

De grootste groep (53%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (9%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2020, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 38% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een derde van de mantelzorgers van Wmo-cliënten is de zorgtaak daarom toegenomen in 2020. De referentiegroep laat eenzelfde beeld zien. Ook in de referentiegroep geeft ongeveer de helft van de respondenten (49%) aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (16%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen en ruim een derde geeft aan (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen.

Een meerderheid van de respondenten (59%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket tijdens de coronaperiode. Nog eens 34% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 1% zeer ontevreden is. Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 65% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 29% is neutraal en slechts 6% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd. De resultaten van uw gemeente zijn ongeveer vergelijkbaar met die van de referentiegroep.

H1 | Inleiding

Vanwege de coronamaatregelen hebben Wmo-cliënten uit uw gemeente in het afgelopen jaar mogelijk (tijdelijk) andere of minder ondersteuning ontvangen dan daarvoor. Bijvoorbeeld tijdens de lockdown. Uw gemeente heeft een aantal vragen gesteld over de ontvangen ondersteuning en de dienstverlening tijdens de coronaperiode. Deze aanvullende rapportage behoort bij het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo dat uw gemeente heeft uitgevoerd.

1.1 Onderzoeksmethode

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is in juni en juli 2021 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.2 Steekproef en respons

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

Verzonden vragenlijsten	1.155
Respons papieren vragenlijsten	341
Respons online vragenlijsten	19
Totale respons	360
Responspercentage	31,2%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.155 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 341 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en negentien respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 31.2%. 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. Dit komt doordat het absolute aantal respondenten hoog genoeg is in verhouding tot de totale populatie (3.884), welke een minimum van 350 respondenten voor representatieve resultaten vereiste.

1.3 Vergelijkingen

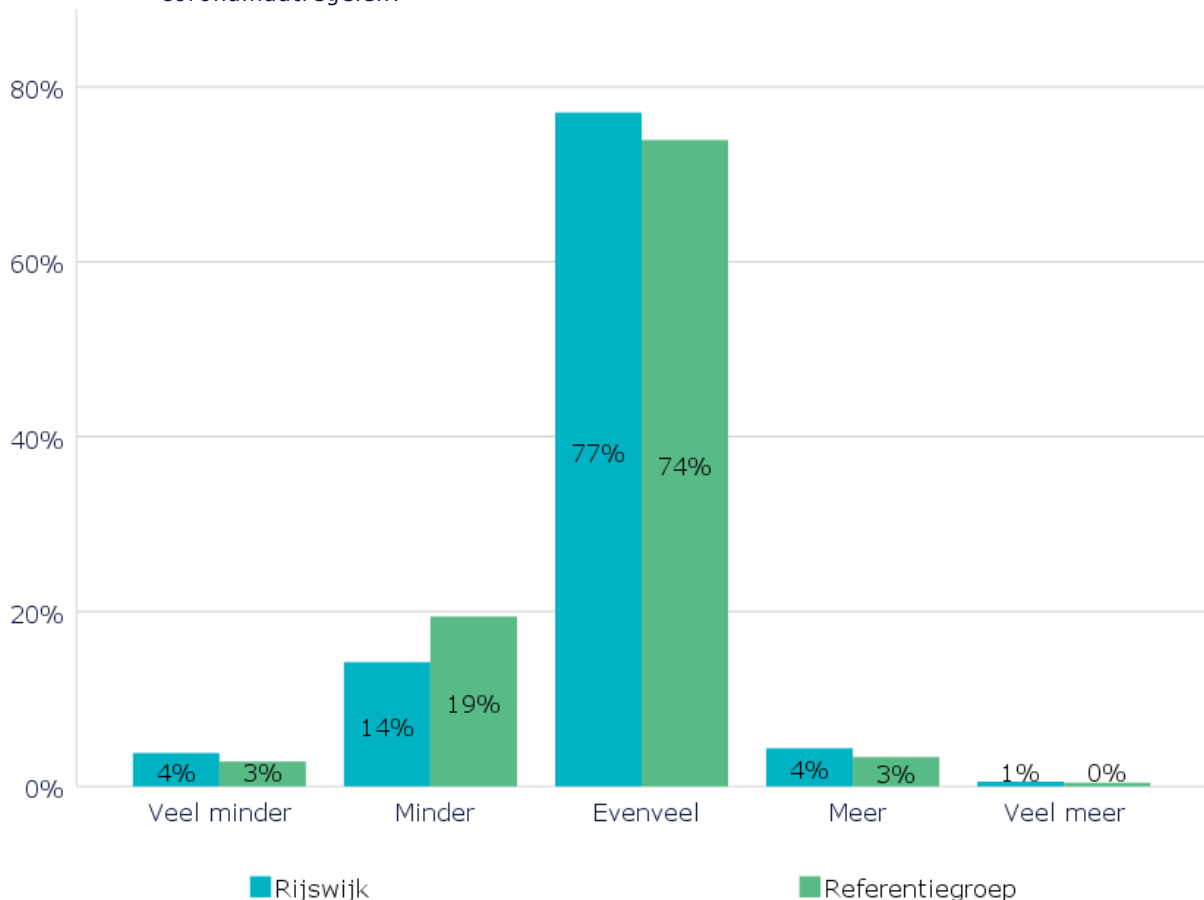
De resultaten van het onderzoek worden in dit rapport waar mogelijk vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep. In totaal hebben tien gemeenten gebruikgemaakt van de mogelijkheid om coronavragen toe te voegen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Omdat niet alle gemeenten dezelfde coronavragen hebben gehanteerd, verschilt het aantal gemeenten waaruit de referentiegroep bestaat per vraag. Ook is het niet bij alle vragen mogelijk een referentiegroep te tonen.

H2 | Ervaringen in de coronaperiode

2.1 Veranderingen in de ondersteuning

De cliënten is gevraagd of zij in het afgelopen jaar minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen.

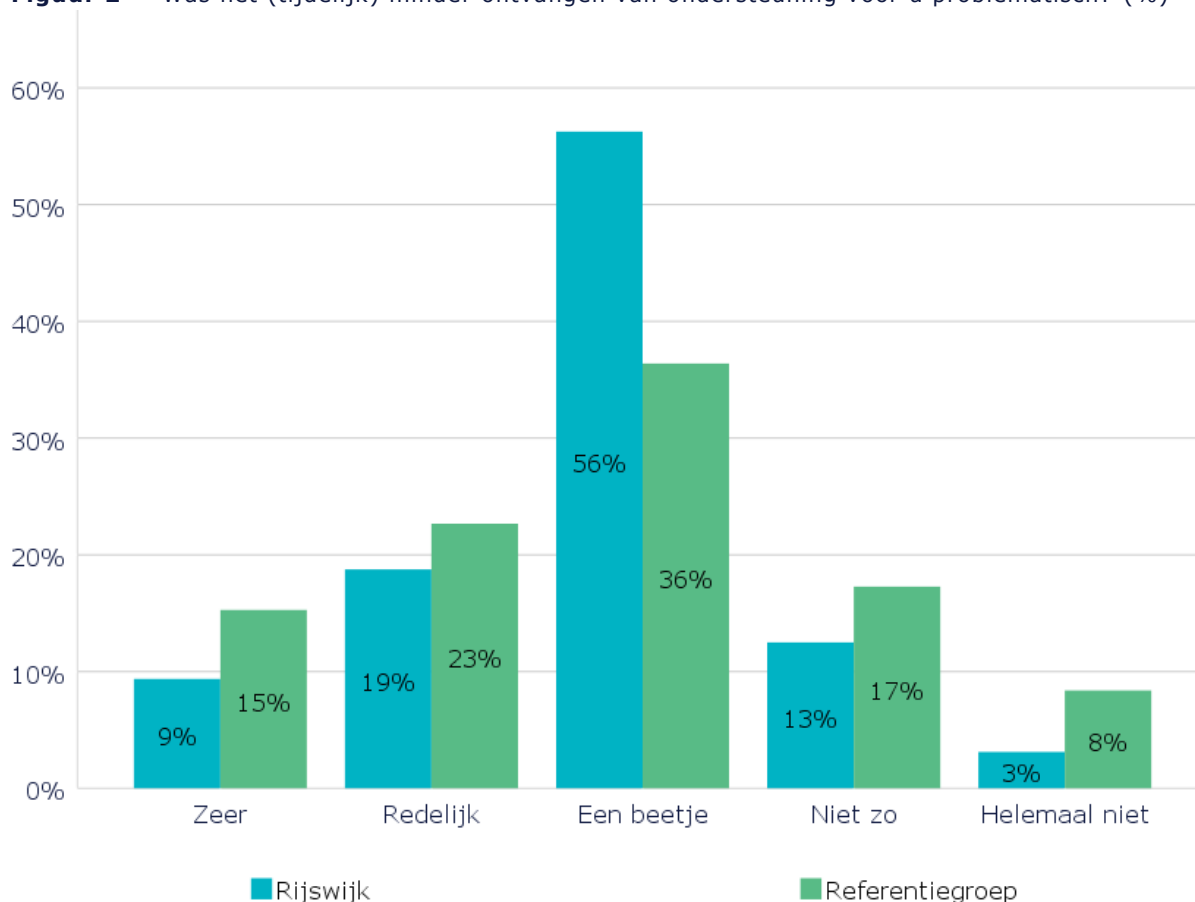
Figuur 1 Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van coronamaatregelen?



Meer dan driekwart van de respondenten (77%) antwoordt dat zij evenveel ondersteuning hebben ontvangen. 14% van de respondenten stelt minder ondersteuning te hebben ontvangen en 4% veel minder. Opvallend is dat er een even groot aandeel respondenten (4%) is die stellen door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen, waar de coronamaatregelen in de regel juist beperkend werken.

De resultaten in uw gemeente zijn ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de referentiegroep.

Figuur 2 Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch? (%)



Aan respondenten die minder ondersteuning hebben ontvangen door de coronamaatregelen is gevraagd of dit problematisch was. Dit blijkt voor velen zo te zijn. 9% van de respondenten geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 19% vond het 'redelijk' problematisch en nog eens 56% vond dit 'een beetje' problematisch.

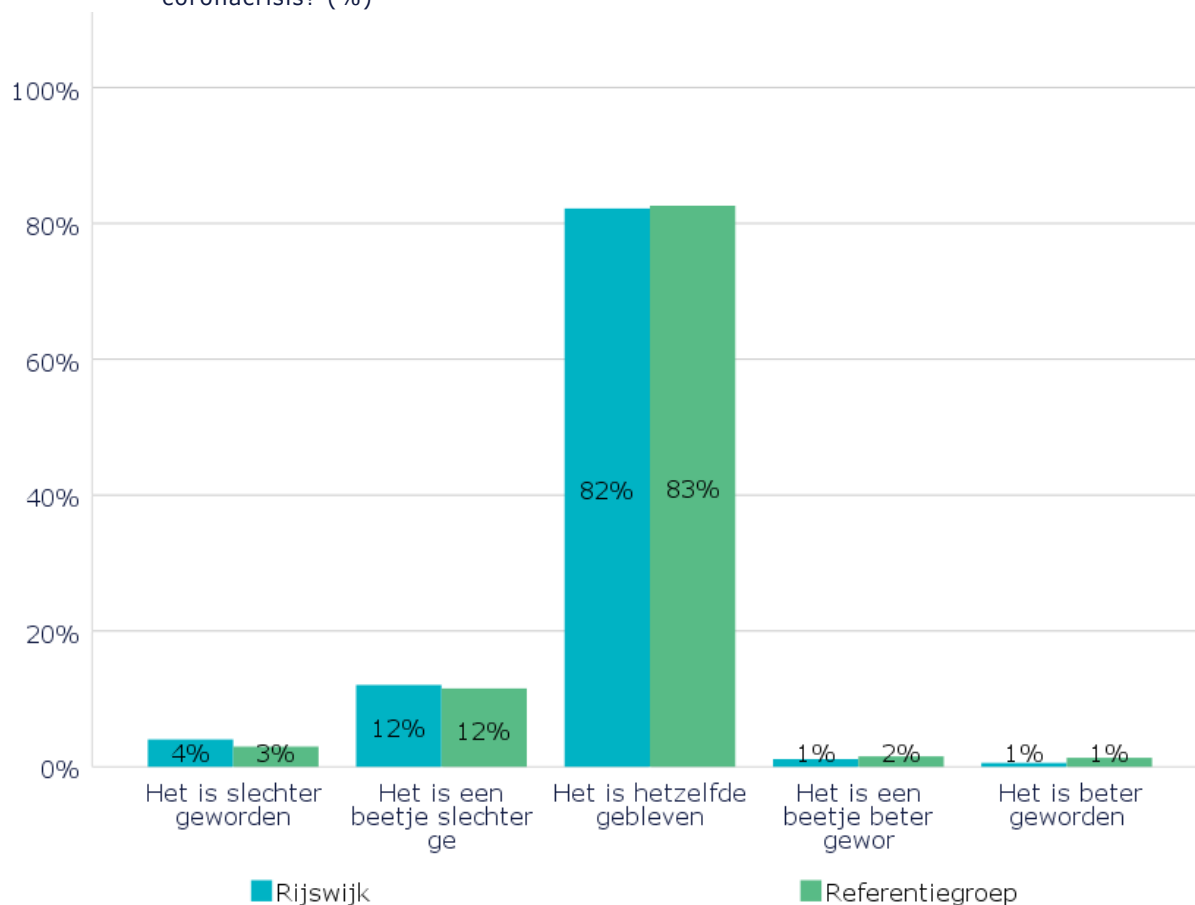
Ook in de referentiegroep is het voor veel respondenten een probleem dat ze minder ondersteuning ontvangen. Voor 15% is dit 'zeer' problematisch, voor 23% 'redelijk' en voor 36% 'een beetje'.

Het percentage respondenten dat aangeeft dat het (tijdelijk) ontvangen van minder ondersteuning een beetje een probleem was (56%) is in uw gemeente relatief hoog vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep (36%).

2.2 Verandering kwaliteit ondersteuning door corona

De volgende figuur toont of en in welke mate respondenten vinden dat de kwaliteit van de ondersteuning is veranderd als gevolg van de coronacrisis.

Figuur 3 In hoeverre is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis? (%)



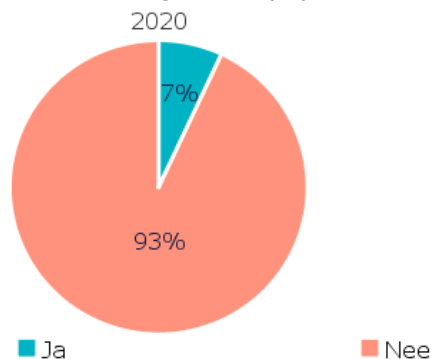
De meerderheid van de respondenten (82%) vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis hetzelfde is gebleven. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden.

De resultaten van uw gemeenten zijn vergelijkbaar met die van de referentiegroep.

2.3 Videobellen

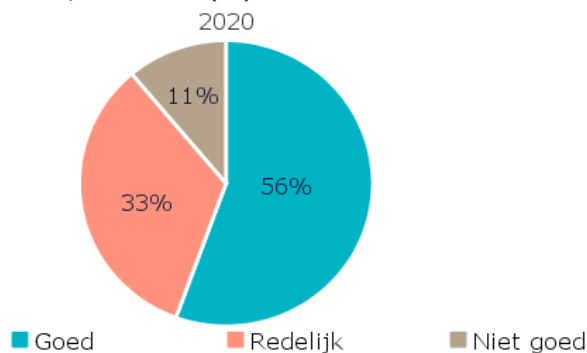
Cliënten is gevraagd of zij in de coronaperiode via videobellen contact hebben gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. In de gemeente Rijswijk heeft slechts 7% dit gehad. Andere gemeenten hebben ook vragen over videobellen gesteld. Uit de resultaten blijkt dat ook bij de andere gemeenten zeer beperkt gebruik is gemaakt van videobellen.

Figuur 4 Heeft u in de coronaperiode door middel van videobellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



Aan de respondenten die hebben aangegeven contact te hebben gehad via videobellen, is gevraagd hoe dat is bevallen.

Figuur 5 Hoe is het contact door middel van videobellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt, bevallen? (%)

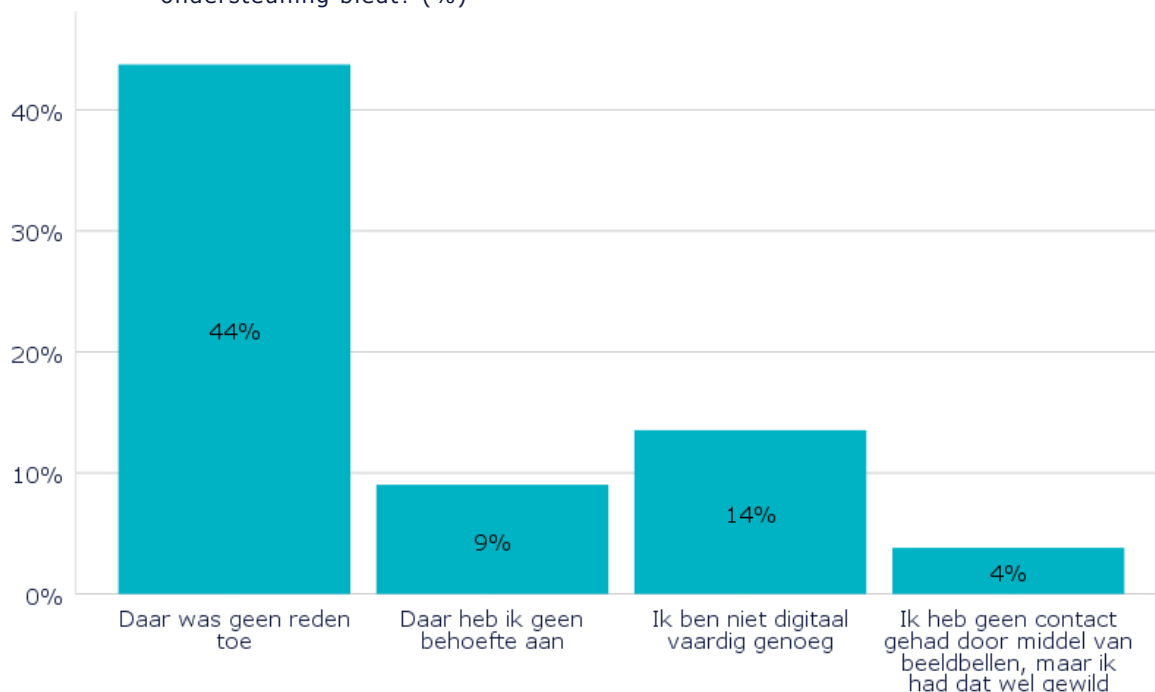


56% van de respondenten uit Rijswijk ervaart dit contact via videobellen als goed. Nog eens 33% vond dit redelijk. 11% is ontevreden.

Aan de respondenten die geen contact hebben gehad via videobellen is gevraagd waarom dit niet gebeurd is. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat er geen reden toe was (44%). 14% acht zichzelf niet digitaal vaardig genoeg en 9% had er geen behoefte aan. 4% van de respondenten stelt geen contact via videobellen te hebben gehad maar dit wel te willen.

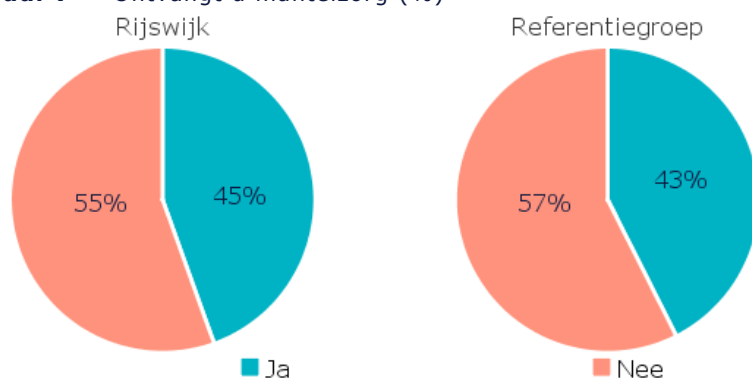
Figuur 6

Waarom heeft u geen contact gehad door middel van videobellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



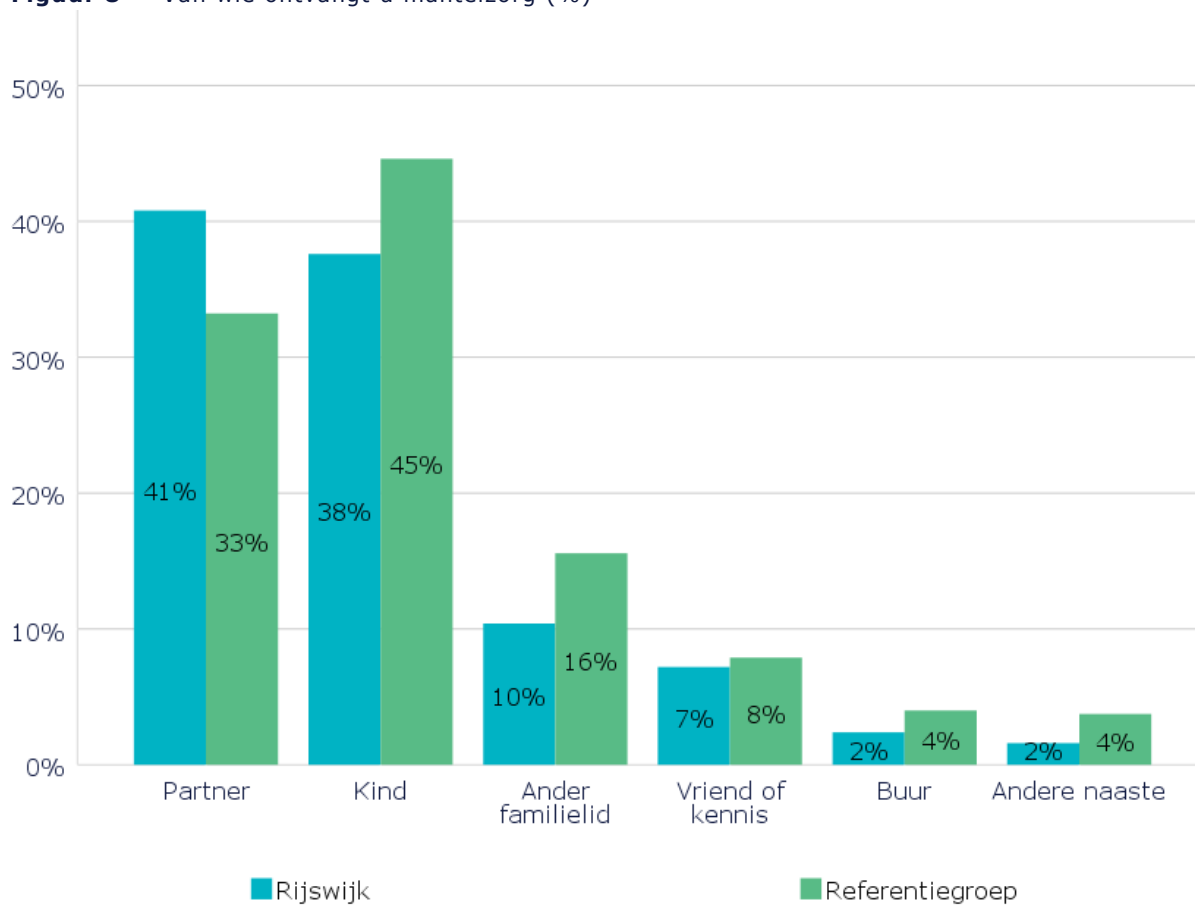
2.4 Mantelzorg

Mantelzorg is een belangrijke vorm van zorg en contact geweest. Gedurende de coronaperiode is deze vorm van zorg alleen maar belangrijker geworden. Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen. Dit blijkt in uw gemeente voor een minderheid zo te zijn (45%). In de referentiegroep ontvangt gemiddeld 43% mantelzorg. Het percentage respondenten dat mantelzorg ontvangt, verschilt per gemeente en loopt uiteen van 34% tot 58%.

Figuur 7 Ontvangt u mantelzorg (%)

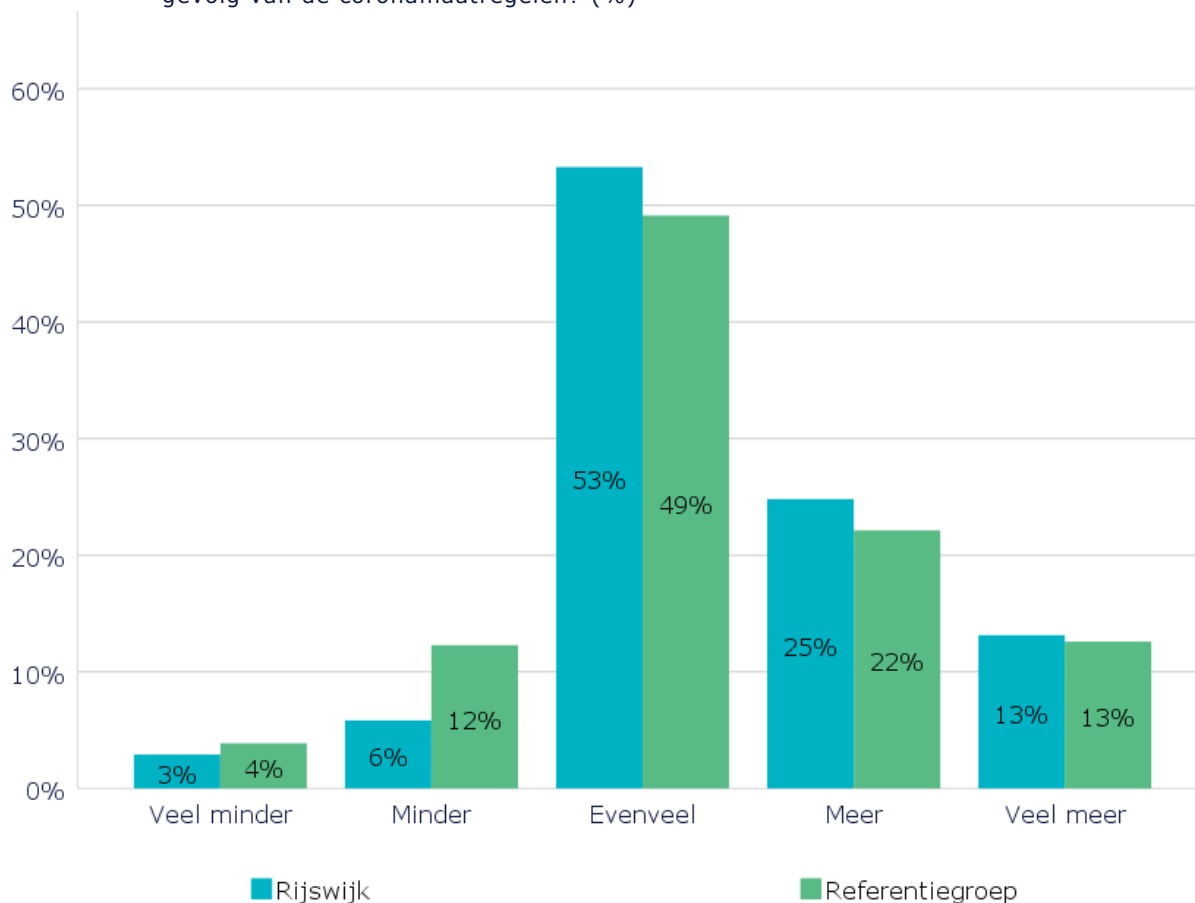
De respondenten uit uw gemeente ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (41%), kind (38%) of ander familielid (10%). Ook vrienden en kennissen (7%) en burens (2%) dragen bij. De respondenten uit de referentiegroep ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een kind (45%), een partner (33%) of van een ander familielid (16%).

Figuur 8 Van wie ontvangt u mantelzorg (%)



Ten slotte is aan de respondenten die mantelzorg ontvangen gevraagd of zij in 2020 meer of minder hulp van een mantelzorger hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor worden de gevolgen van corona goed zichtbaar.

Figuur 9 Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (%)



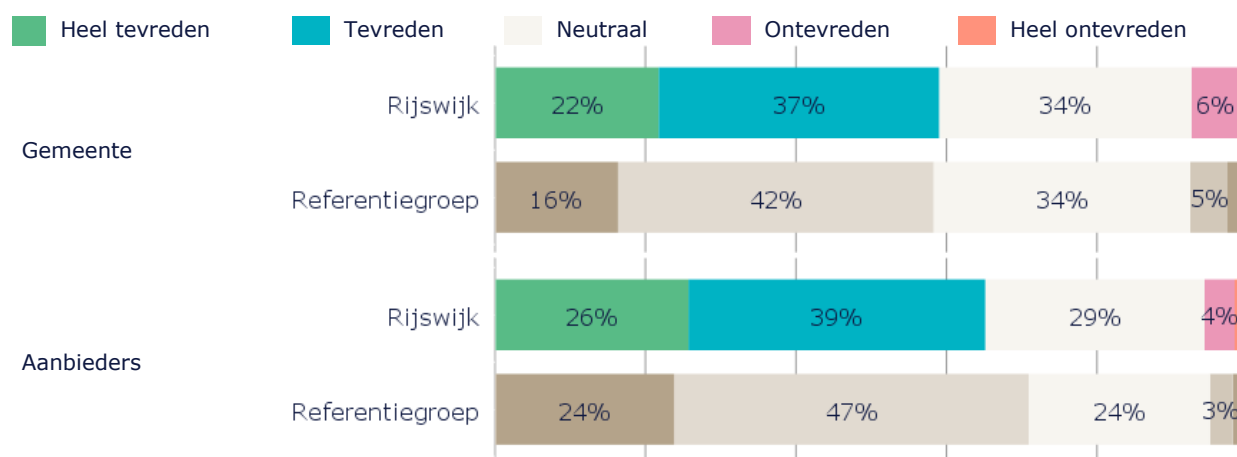
De grootste groep (53%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (9%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2020, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 38% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een derde van de mantelzorgers van Wmo-cliënten is de zorgtaak daarom toegenomen in 2020.

De referentiegroep laat eenzelfde beeld zien. Ook in de referentiegroep geeft ongeveer de helft van de respondenten (49%) aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (16%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen en ruim een derde geeft aan (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen.

2.5 Tevredenheid inspanningen gemeente en aanbieders

Tot slot is aan de cliënten gevraagd of zij tevreden zijn over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan zij ondersteuning ontvangen, om hen in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen.

Figuur 10 Bent u tevreden over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan u ondersteuning ontvangt? (%)



Een meerderheid van de respondenten (59%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket van de gemeente. Nog eens 34% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 1% zeer ontevreden is.

Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 65% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 29% is neutraal en slechts 6% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd.

De resultaten van uw gemeente zijn ongeveer vergelijkbaar met die van de referentiegroep.

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

9 november 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Wouter Witteveen
Projectnummer	:	PO018990
Correspondentienummer	:	DH-0811-1262

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