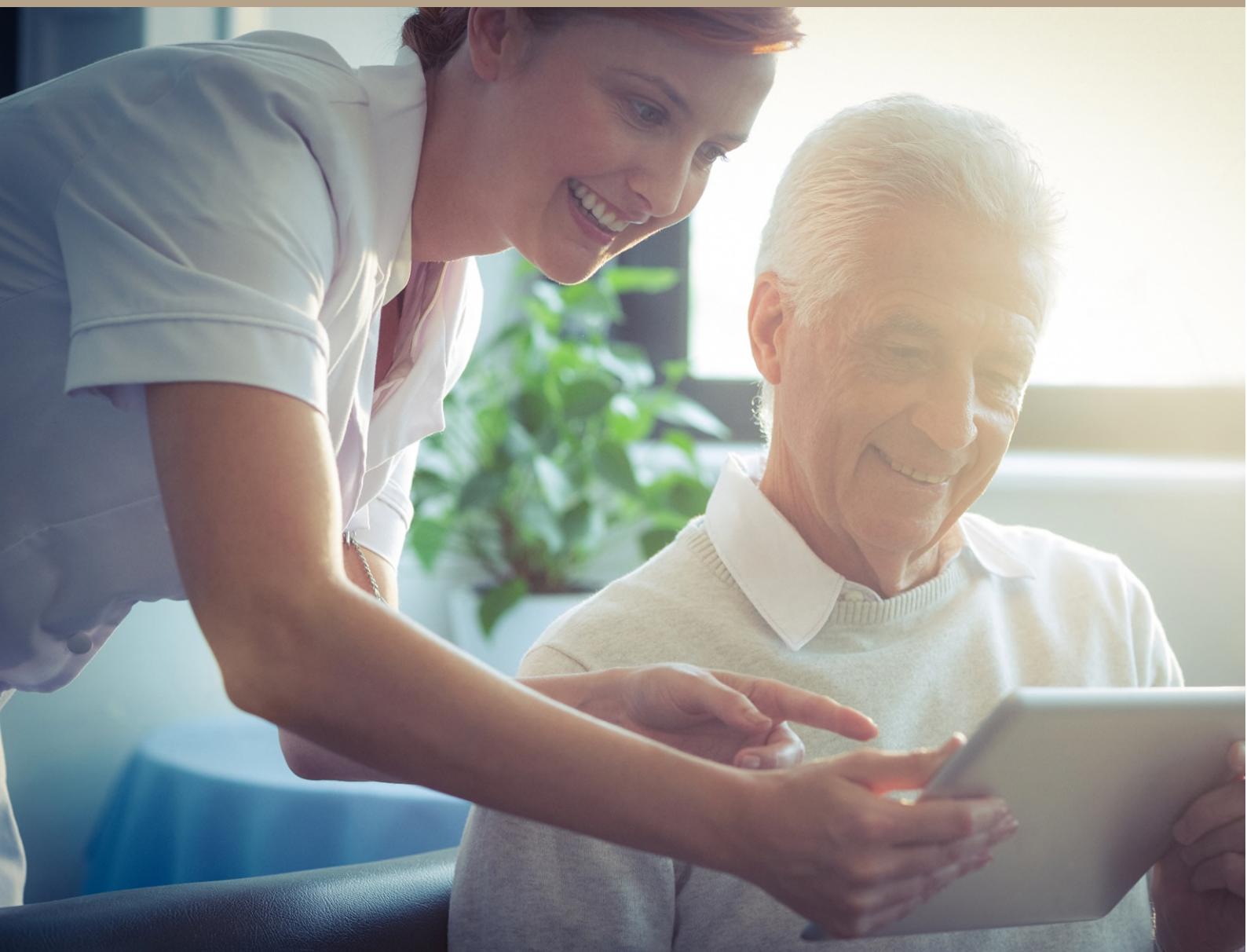
Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Duiven



Rapport | 18 juni 2024

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Duiven

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 Het gesprek 6

2.3 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

H4 | Mantelzorg(ondersteuning) **14**

4.1 Ondersteuning van een mantelzorger 14

4.2 Overbelasting mantelzorgers 16

Bijlage 1 | Tabellenbijlage **18**

Colofon **21**

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 Duiven heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om dit jaar een nieuwe vragenlijst op te stellen die grotendeels voortbouwt op de vragenlijst van vorig jaar. In blok 4 zijn eigen vragen over mantelzorg toegevoegd, verder bevat de vragenlijst de tien standaardvragen en enkele vragen uit de modelvragenlijst. 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 1.020 vragenlijsten verzonden en er zijn 504 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 49%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket. De toegang tot deze hulp wordt dit jaar positiever beoordeeld ten opzichte van vorig jaar. Van de respondenten weet 86% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (83%) en de hoogste score sinds de start van de meting in 2017. Daarnaast geeft 88% van de respondenten aan dat de medewerker hen serieus nam en stelt 79% dat er samen in het gesprek naar een oplossing is gezocht.

Het gesprek

Een afnemend aandeel van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad (32%), vorig jaar gaf 41% dit nog aan. Een groot aandeel respondenten stelt dit gesprek alleen te hebben gevoerd (42%), ook is er vaak een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig (39%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Over het algemeen is een grote tevredenheid over het gesprek zichtbaar. De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de gekozen oplossing die volgde naar aanleiding van het gesprek (84%). Ondanks een afnemende tevredenheid zijn de respondenten tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (81%), over de manier waarop er geluisterd werd (83%) en over de deskundigheid van de medewerker (77%).

Cliëntondersteuning

Een derde van de respondenten (33%) geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Vorig jaar lag dit percentage nog op 38%, ook in de referentiegroep ligt dit percentage hoger (37%). In 12% van de gevallen was de cliëntondersteuner ook daadwerkelijk bij het (keukentafel)gesprek aanwezig. Een grote meerderheid van 81% is tevreden over deze ondersteuner (vorig jaar 85%), slechts 2% is ontevreden.

Kwaliteit van de ondersteuning

De respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (87%) en stellen dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag (89%). Voor de stelling over de aansluiting op de hulpvraag is zelfs de hoogste score in de afgelopen zeven jaar zichtbaar. Uw gemeente scoort beter dan de referentiegroep op de kwaliteit van de ondersteuning (in de referentiegroep respectievelijk 83% en 84%).

Effect van de ondersteuning

De respondenten geven in meerderheid aan effecten van de ondersteuning te ervaren. 82% van de respondenten stelt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen, 86% stelt zich beter door de ondersteuning te redden en 83% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. Deze resultaten zijn redelijk stabiel gebleven in vergelijking met eerdere jaren. Het effect op het beter kunnen redden wordt dit jaar door relatief weinig respondenten ervaren, de stelling over het effect op de kwaliteit van leven ligt juist wat hoger dan het gemiddelde van de afgelopen jaren.

Ervaringen met mantelzorg(ondersteuning)

Minder dan de helft van de respondenten in uw gemeente ontvangt ondersteuning van een mantelzorger (42%). Deze mantelzorg wordt in de meeste gevallen geboden door het kind (48%). De partner (39%) en andere familieleden (24%) bieden ook vaak ondersteuning. De mantelzorg is in het afgelopen jaar voor de meeste respondenten toegenomen ten opzichte van een jaar eerder (56%). Slechts 11% heeft het afgelopen jaar minder mantelzorg ontvangen. Er wordt in toenemende mate een beroep op de mantelzorgers gedaan in uw gemeente.

De meerderheid van de respondenten die mantelzorg ontvangen (67%), stelt dat de mantelzorger de zorg voor hen aankan. Toch stelt 14% expliciet dat dit niet het geval is en de mantelzorger overbelast is. In de (voor sommigen hypothetische) situatie dat de mantelzorger overbelast is, zou 44% van de respondenten contact opnemen met servicepunt mantelzorg Santé Partners. Voor de overige scenario’s geeft een groter aandeel respondenten aan dat het onwaarschijnlijk is dat zij de beschreven actie zouden ondernemen. Het is onwaarschijnlijk dat de respondenten met minder hulp genoegen nemen (21%), dat ze zelf professionele hulp inhuren (22%) of dat ze in het eigen netwerk naar mantelzorgers gaan zoeken (31%).

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 mogelijke overbelasting van mantelzorgers en de gevolgen die dit heeft. 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 2023.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in maart en april 2024 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. Cliënten hadden ruim 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	1.020
Respons papieren vragenlijsten	473
Respons online vragenlijsten	31
Totale respons	504
Responspercentage	49%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 1.020 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 473 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 31 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 49%. 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 99% 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 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 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 vergelijkbare vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 25 gemeenten[1] voor de tien standaardvragen.

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: Westervoort, Best, Katwijk, Pijnacker-Nootdorp, Apeldoorn, Lelystad, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Gorinchem, West Maas en Waal, Waalwijk, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Molenlanden, Berkelland, Maasdriel, Montferland, Zoetermeer, Heerenveen, Voorst, Brummen, Edam-Volendam, Rijswijk, Kaag en Braassem.

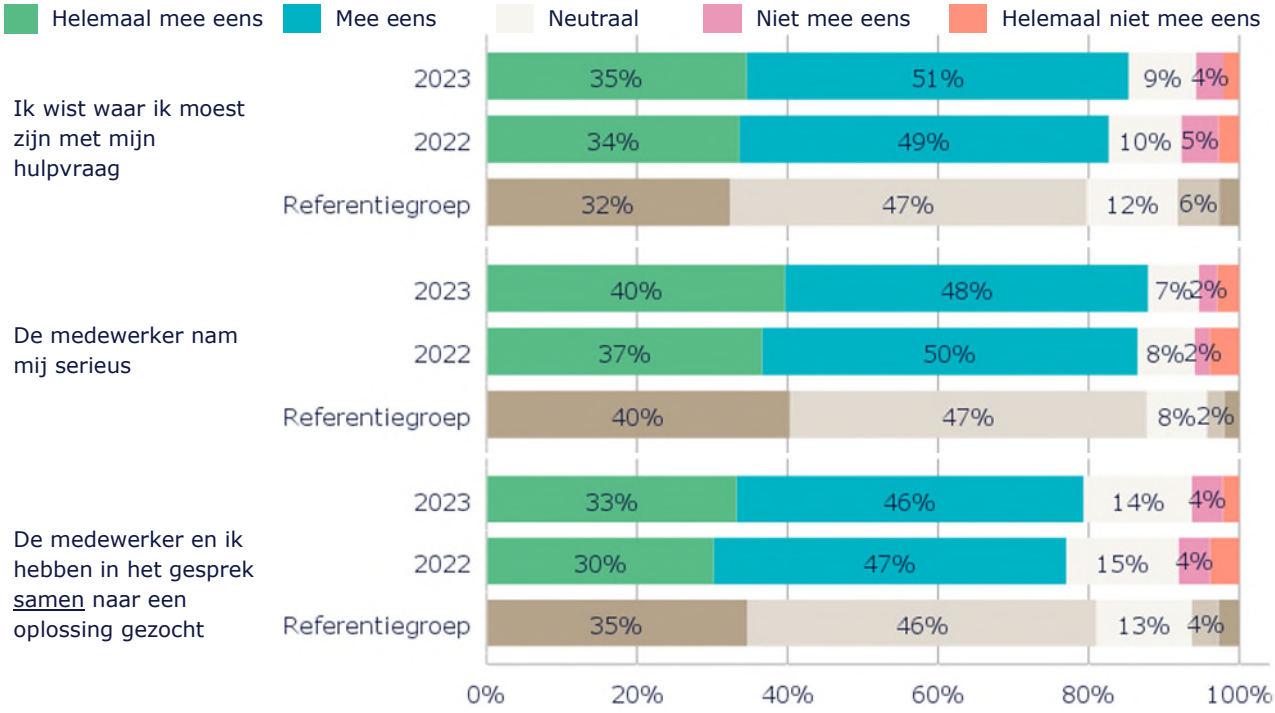
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Duiven nemen inwoners contact op met het Wmo-loket. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

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

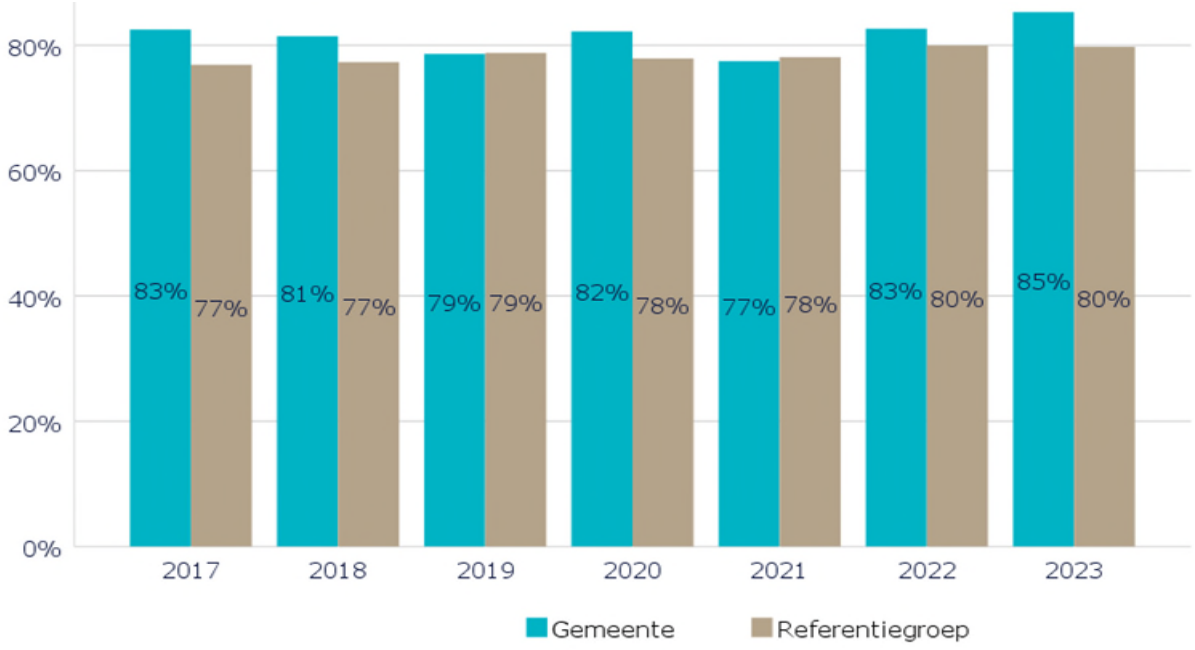


Er zijn positieve trends zichtbaar op het gebied van de toegang tot Wmo-ondersteuning. Op elke stelling geeft een groeiende meerderheid aan het (helemaal) eens te zijn. Van de respondenten weet 86% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 83% dit nog aan. Er is ook aan de cliënten gevraagd hoe zij dit eerste contact hebben ervaren. Een grote meerderheid van 88% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam, vorig jaar lag dit percentage op 87%. 79% stelt dat de medewerker samen met hen in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht, een toename van 2%.

Voor elke stelling is het aandeel respondenten dat het (helemaal) niet met de stelling eens is licht gedaald of stabiel gebleven. Door deze positieve ontwikkelingen scoort uw gemeente gelijk, of zelfs wat beter dan de referentiegroep.

De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op de eerste stelling, het weten waar te moeten zijn met de hulpvraag, in de afgelopen zeven jaren hebben ontwikkeld. Wat opvalt, is dat dit jaar de hoogste score sinds de start van de meting in 2017 zichtbaar is.

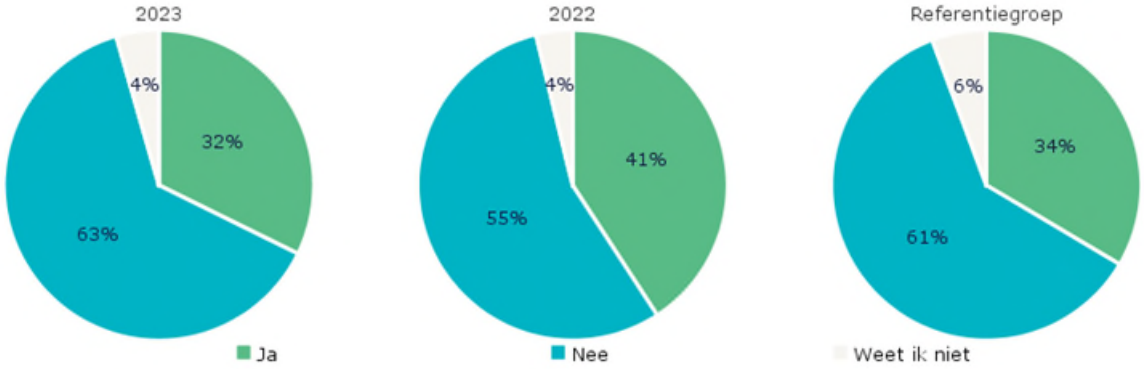
Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



2.2 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden. De volgende figuur laat zien in hoeverre de respondenten een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd.

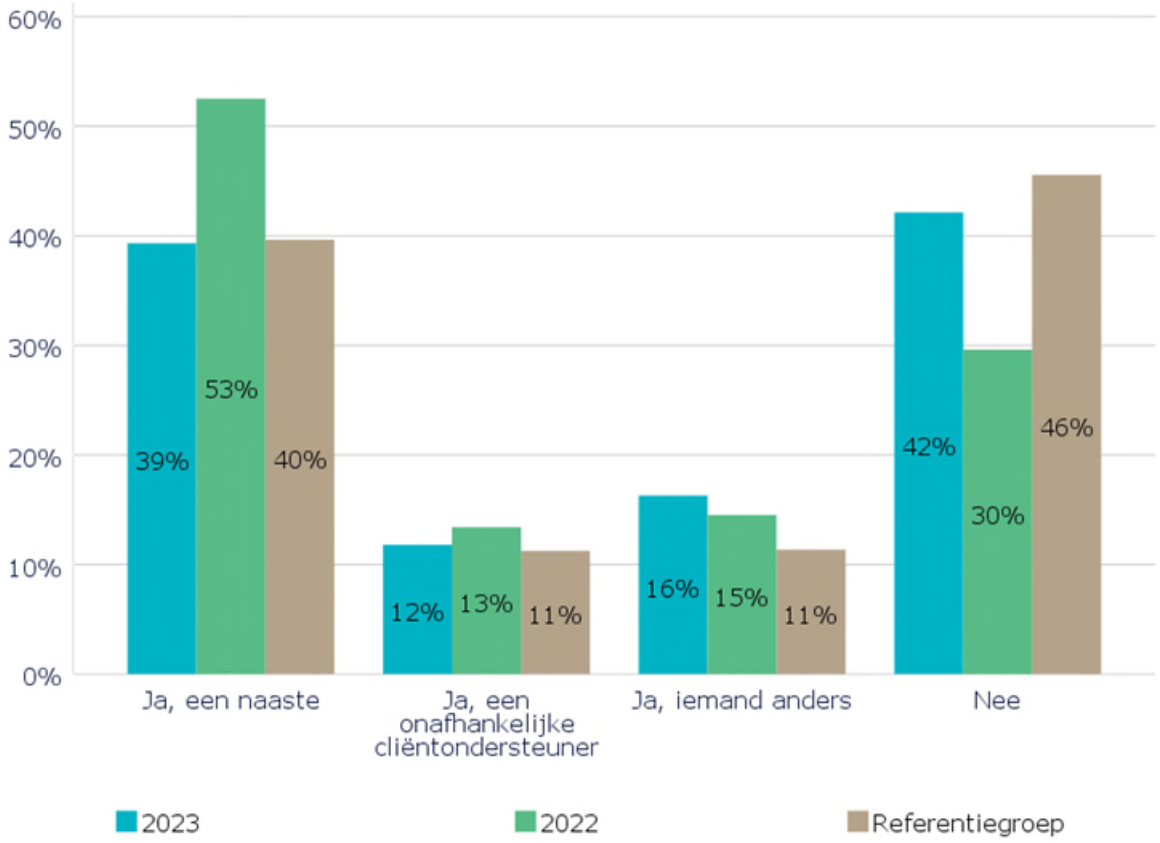
Figuur 3 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Hieruit blijkt dat een meerderheid van de respondenten geen gesprek heeft gevoerd in de afgelopen 12 maanden (63%). Nog maar 32% heeft dit gesprek wel gevoerd, een forse afname ten opzichte van vorig jaar (toen 41%). Door deze daling ligt het percentage net wat lager dan in de referentiegroep (34%). Aan de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad is gevraagd wat hun ervaringen met dit gesprek waren. Onderstaande resultaten zijn daarom alleen gebaseerd op de antwoorden van respondenten die daadwerkelijk een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

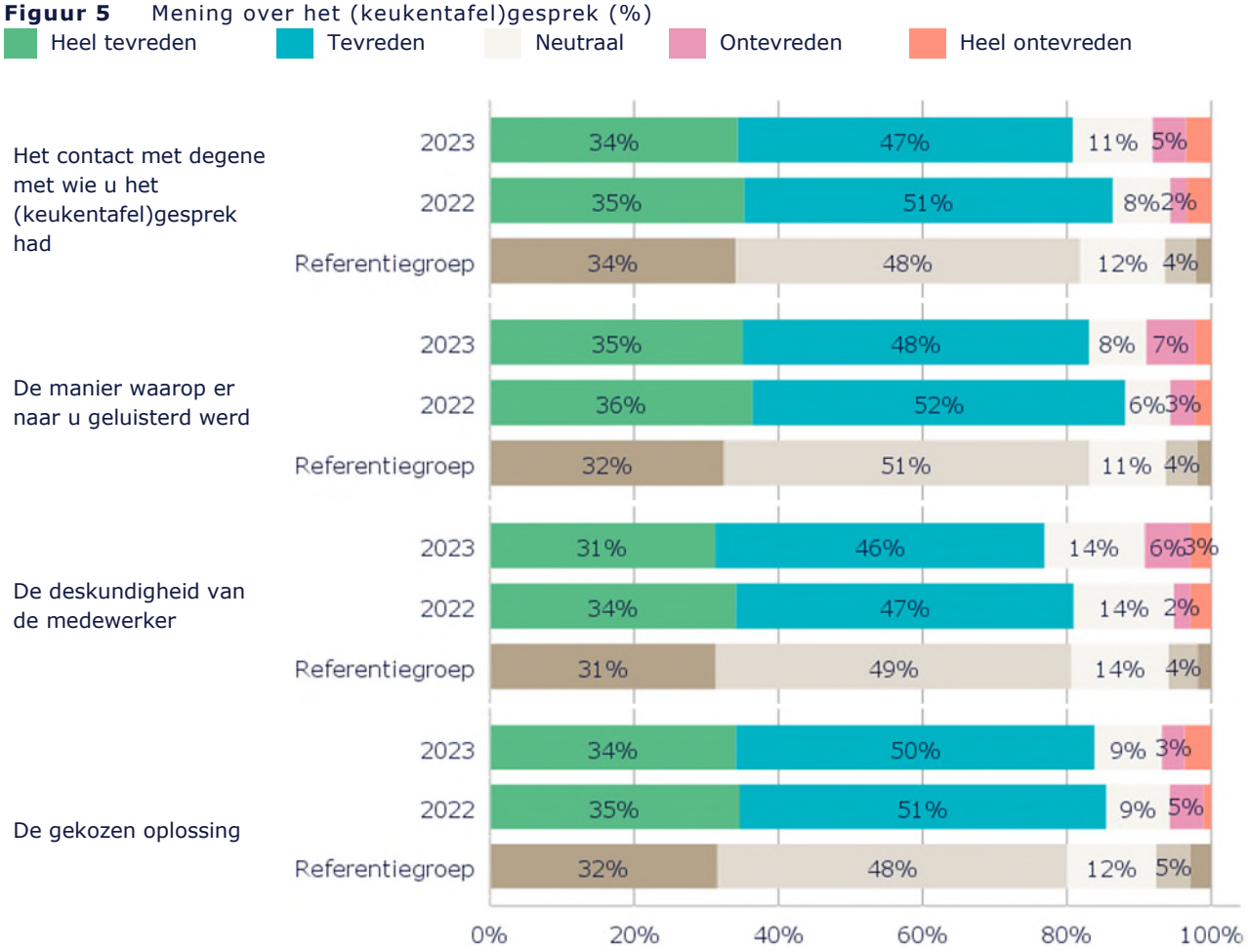
Figuur 4 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Als er naar de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek wordt gevraagd, blijkt dat er verschuivingen in de verdeling ten opzichte van vorig jaar hebben plaatsgevonden. De grootste groep (42%) voerde het gesprek zelfstandig. Dit is een flinke toename ten opzichte van vorig jaar (+12%). Het aandeel respondenten dat tijdens het gesprek werd bijgestaan door een naaste is gedaald (-14%), maar blijft desondanks groot (39%). De onafhankelijke cliëntondersteuner was in 12% van de gevallen aanwezig bij het gesprek (-1%). In 16% van de gevallen was iemand anders aanwezig dan de genoemde opties.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe respondenten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

Figuur 5 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



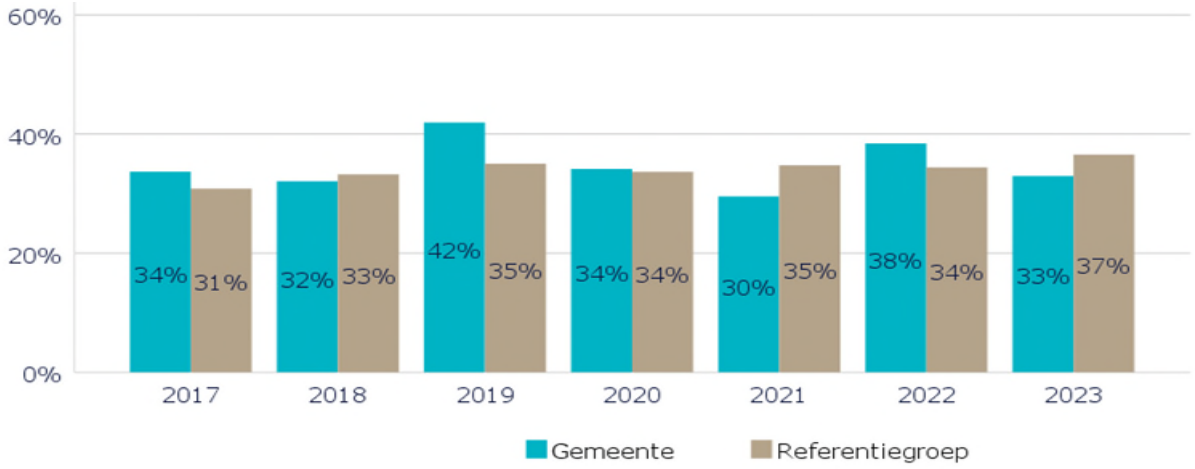
De meerderheid van de respondenten is positief over het (keukentafel)gesprek. Voor elke stelling geeft meer dan driekwart van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn. De tevredenheid is echter wel wat gedaald ten opzichte van vorig jaar. De grootste tevredenheid is zichtbaar bij de gekozen oplossing die volgde naar aanleiding van het gesprek, 84% geeft aan hier tevreden over te zijn. Deze score is redelijk stabiel en hoger dan de referentiegroep. Ondanks een afnemende tevredenheid zijn de respondenten tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (81%) en over de manier waarop er geluisterd werd (83%). Voor beide stellingen is een daling zichtbaar van 5% ten opzichte van 2022. De resultaten zijn desondanks vergelijkbaar met de referenteigroep. Uw gemeente scoort wel lager dan de referentiegroep op de stelling over de deskundigheid van de medewerker, 77% is hier (heel) tevreden over. In de referentiegroep is 80% tevreden over de deskundigheid.

2.3 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Duiven is cliëntondersteuning georganiseerd bij twee verschillende organisaties, te weten ‘MEE Oost’ en ‘Adviespunt Zorgbelang’.

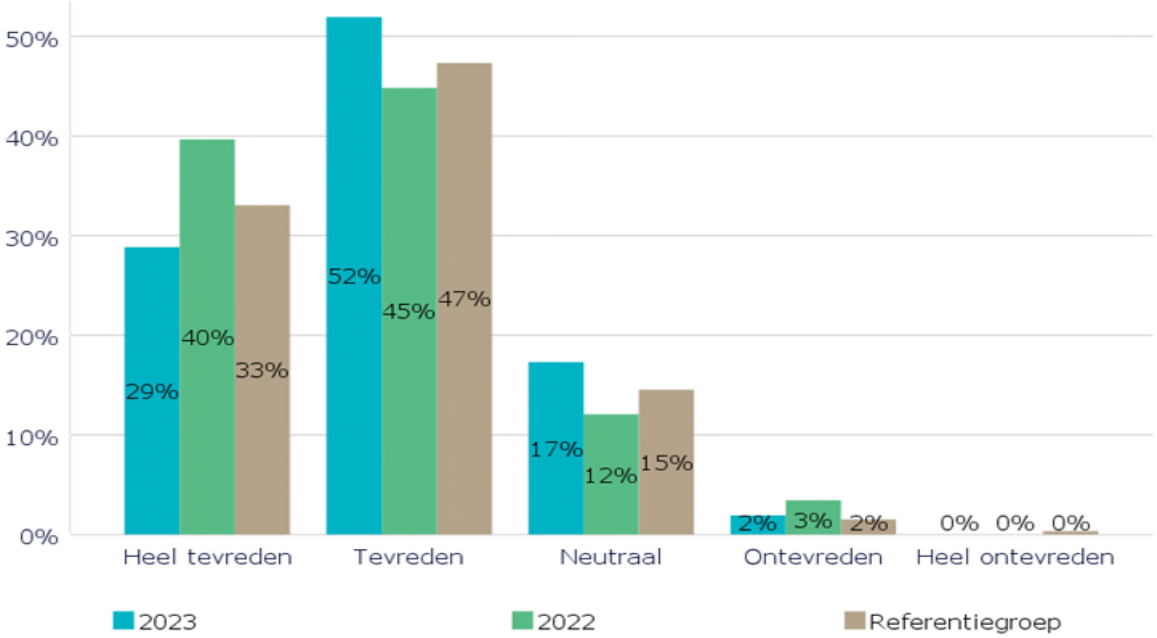
Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een minderheid van 33% stelt met deze ondersteuning bekend te zijn. Deze score ligt wat lager dan vorig jaar (38%), maar volgt het patroon van de afgelopen jaren. Door de lichte afname is de score iets lager dan de referentiegroep (hier 37%).

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Aan de cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner is gevraagd hoe tevreden zij hiermee zijn. Deze vraag is aan de 12% van de respondenten, zie figuur 4, gesteld die aangaven dat de cliëntondersteuner bij het (keukentafel)gesprek aanwezig was.

Figuur 7 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Uit figuur 7 blijkt dat 81% van deze groep respondenten (heel) tevreden is met de cliëntondersteuning, vorig jaar gaf 85% dit nog aan. Vooral het aandeel respondenten dat heel tevreden is, is in aandeel gedaald (-11%). Ondanks de afnemede tevredenheid, is een heel klein aandeel van 2% ontevreden. De neutrale categorie is wel in aandeel toegenomen, 17% geeft aan 'neutraal' te zijn. De scores zijn vergelijkbaar met de referentiegroep.

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.

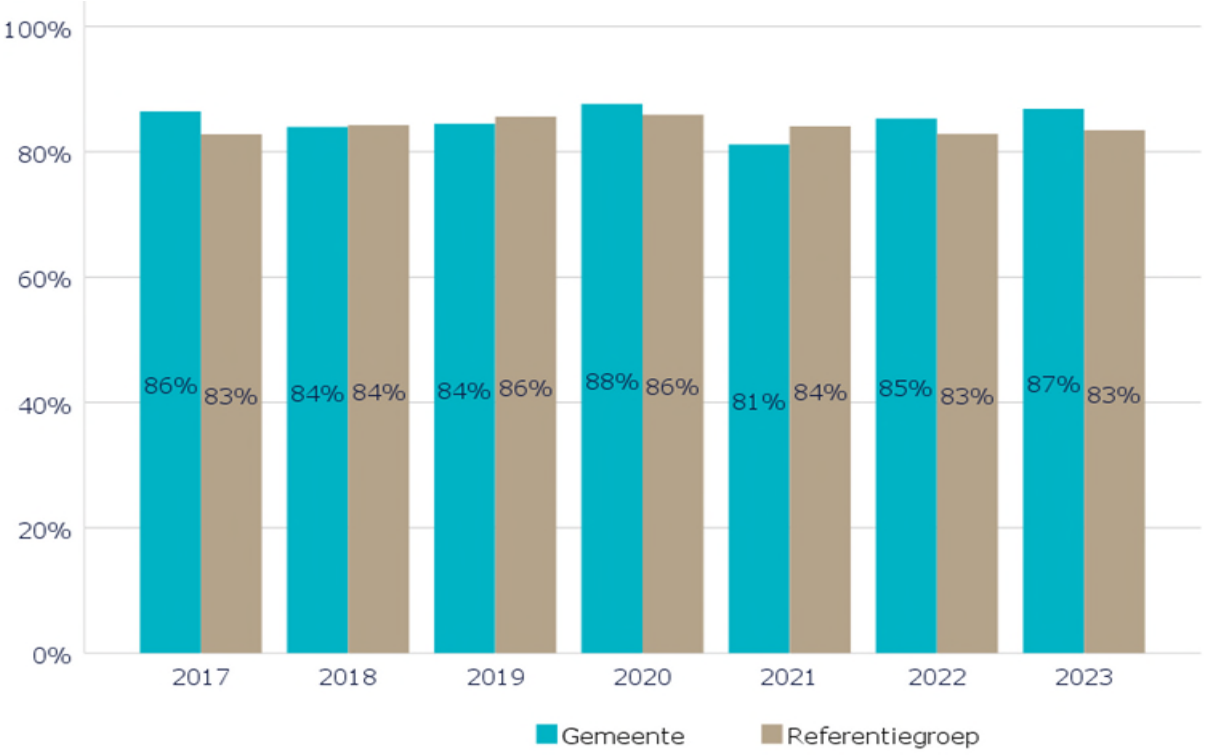
Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



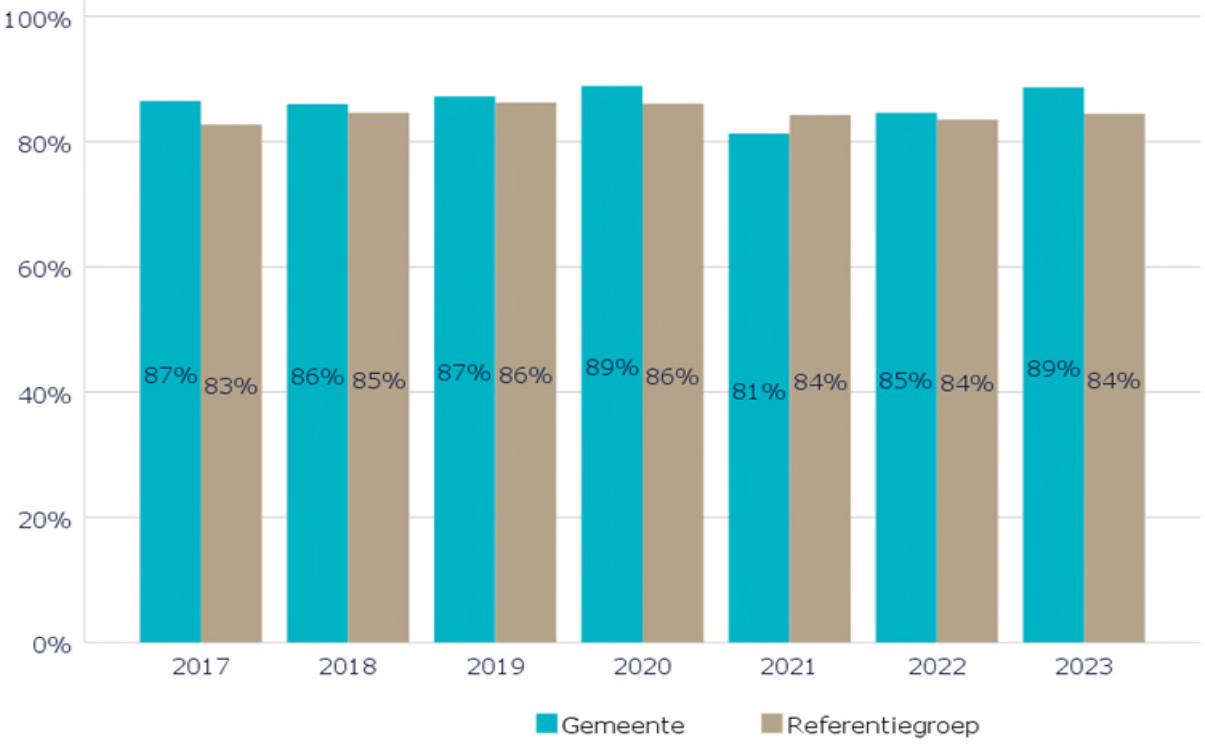
De respondenten zijn dit jaar in toenemende mate tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Een ruime meerderheid van 87% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 89% stelt dat de ondersteuning goed aansluit bij de hulpvraag. Dit zijn stijgingen van respectievelijk 2% en 5% ten opzichte van vorig jaar. De resultaten voor beide stellingen zijn beter dan de referentiegroep. Voor de stelling over de aansluiting op de hulpvraag is het aandeel respondenten dat ontevreden is gedaald, nog maar 3% geeft aan het (helemaal) niet met de stelling eens te zijn.

In de figuren 9 en 10 staan de resultaten van de afgelopen jaren. Hierin valt op dat dit jaar de kwaliteit erg goed beoordeeld wordt. Voor de tweede stelling over de aansluiting op de hulpvraag is zelfs de hoogste score in de afgelopen zeven jaar zichtbaar (net als in 2020).

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



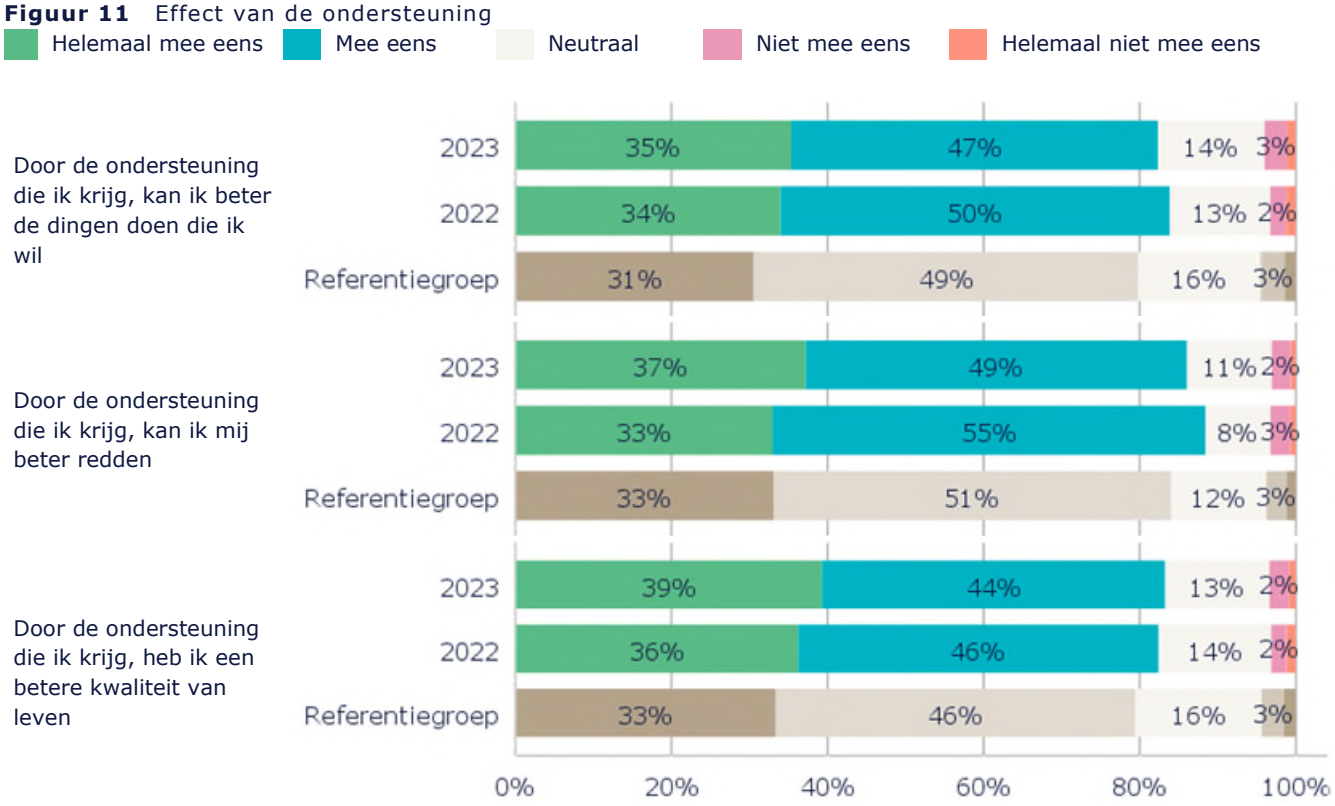
Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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.

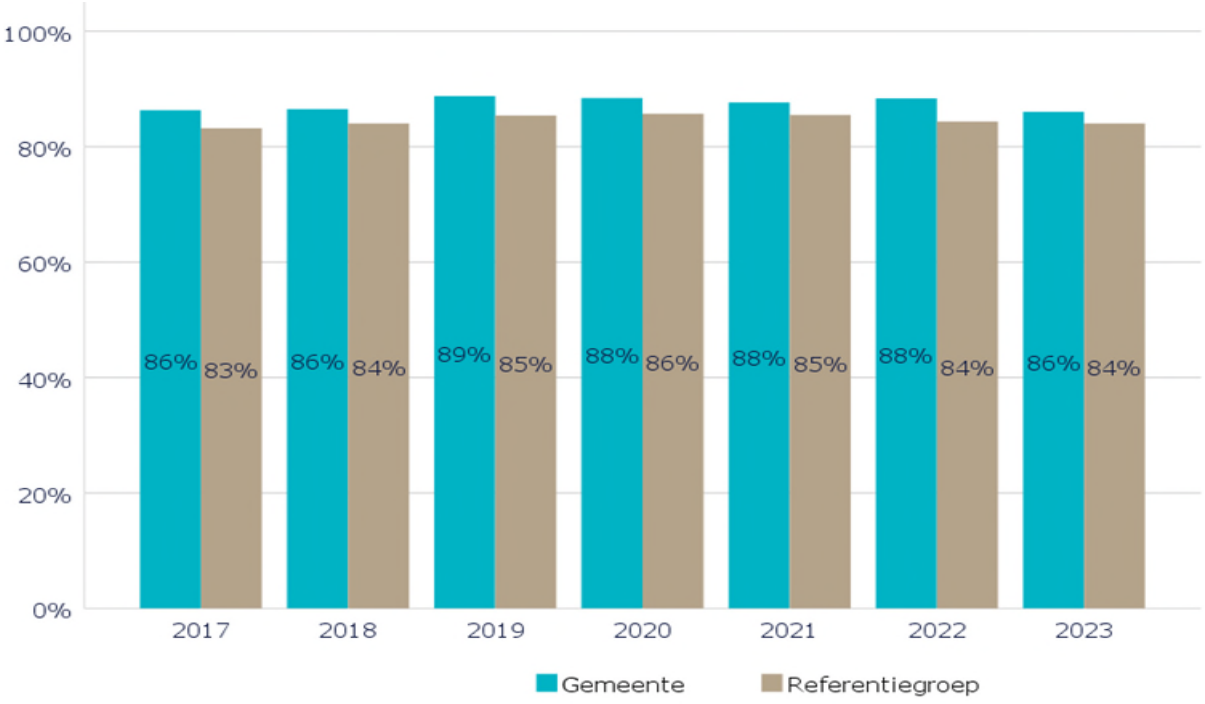
Figuur 11 Effect van de ondersteuning



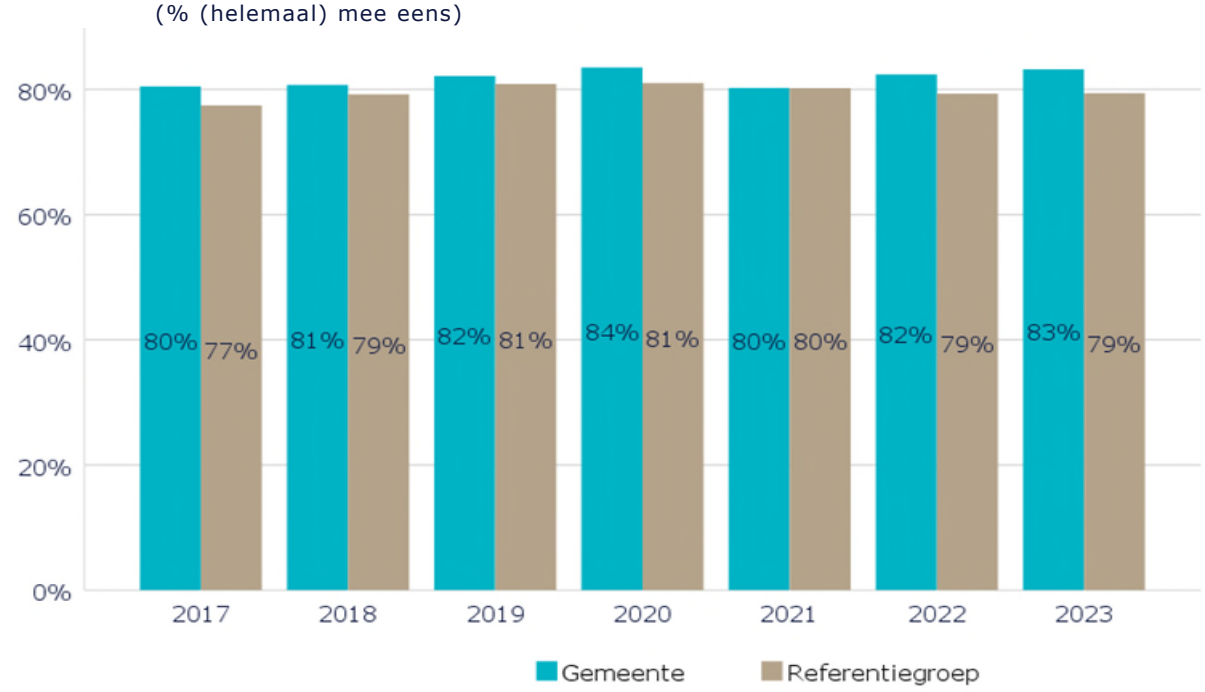
Aan de cliënten is gevraagd wat voor effecten zij als gevolg van de ondersteuning hebben ervaren. De respondenten geven voor elke stelling in meerderheid aan effecten te ervaren. 82% van de respondenten stelt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen, 86% stelt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 83% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. De resultaten zijn redelijk stabiel, met maximale verschuivingen van 2%. Uw gemeente scoort iets beter dan de referentiegroep.

De resultaten op deze stellingen volgen grotendeels het patroon van de afgelopen jaren. Het effect op het beter kunnen redden wordt dit jaar door relatief weinig respondenten ervaren, dit is de laagste score sinds 2018 (figuur 12). Voor de stelling over het effect op de kwaliteit van leven ligt de score wel wat hoger dan het gemiddelde van de afgelopen jaren (figuur 13).

Figuur 12 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



Figuur 13 Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



H4 | Mantelzorg(ondersteuning)

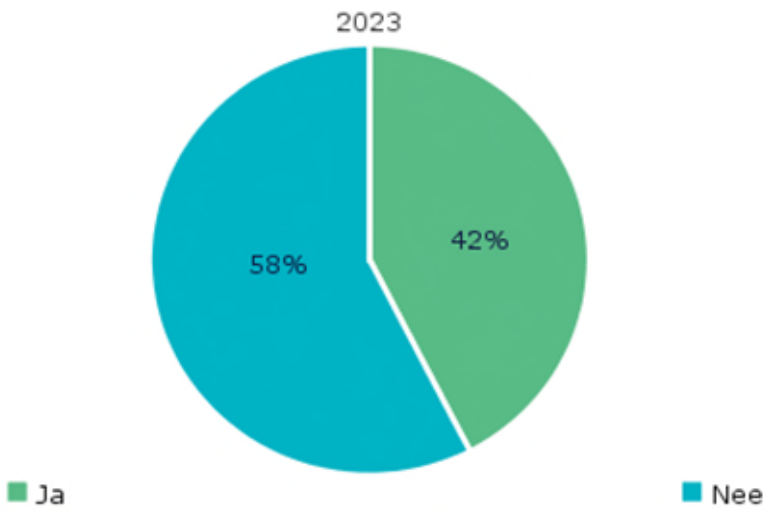
De gemeente Duiven heeft een aantal vragen met betrekking tot mantelzorg(ondersteuning) toegevoegd aan de vragenlijst van dit jaar. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met vorig jaar is hierdoor niet mogelijk.

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken en wat voor gevolgen dit mogelijk heeft.

4.1 Ondersteuning van een mantelzorger

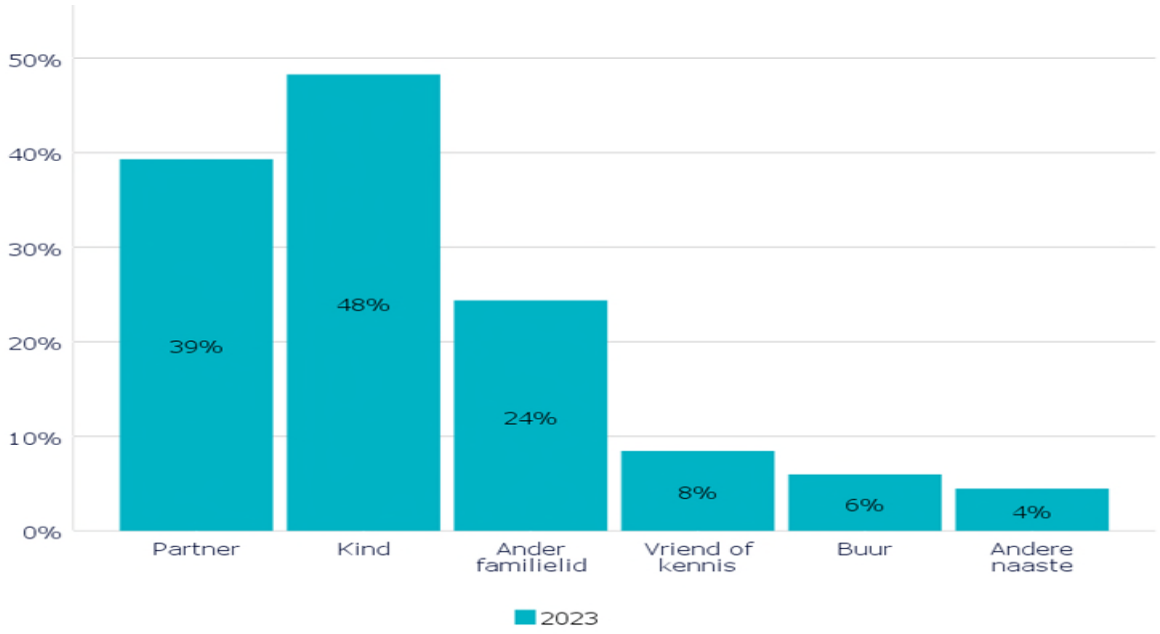
Ten eerste is aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen.

Figuur 14 Ontvangt u mantelzorg?



Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan hulp te ontvangen van een mantelzorger (42%). De overige 58% ontvangt deze mantelzorg niet. De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die wel hulp ontvangen van een mantelzorger. Zo is gevraagd van wie zij mantelzorg ontvangen, dit kan bijvoorbeeld een kind, partner of een buur zijn. De respondenten konden voor deze vraag meerdere antwoorden geven, waardoor het totaal van de percentages hoger dan 100% ligt.

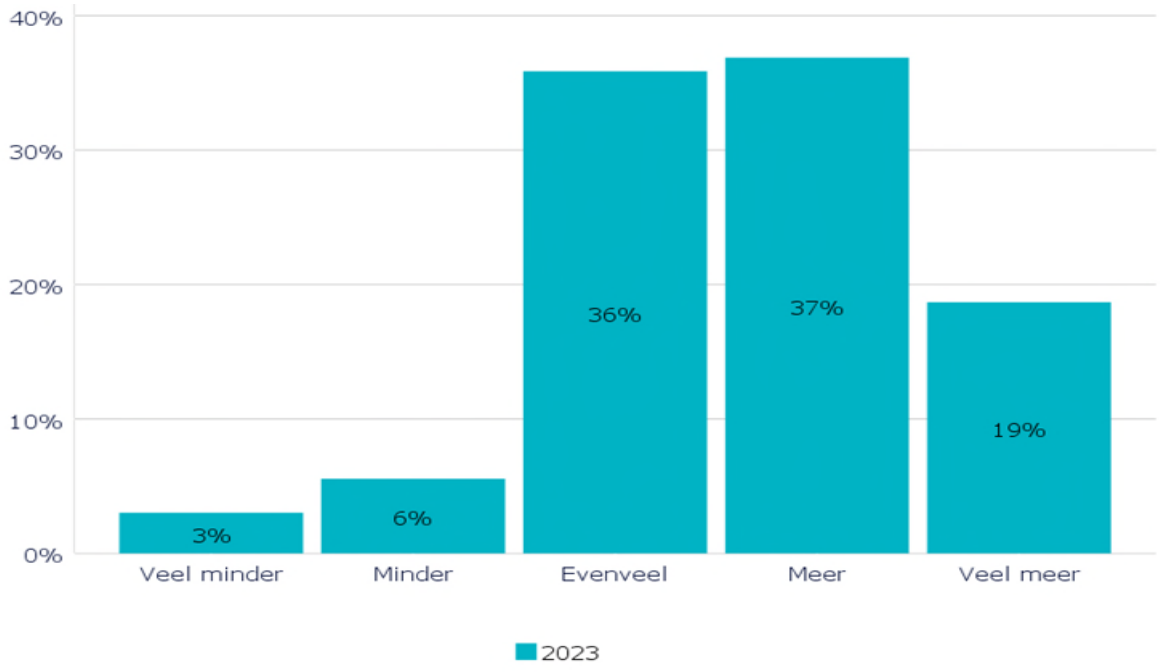
Figuur 15 Van wie ontvangt u mantelzorg?



Het grootste aandeel respondenten ontvangt ondersteuning van hun kind, bijna de helft van de respondenten geeft dit aan (48%). Een groot deel van de mantelzorg wordt ook geboden door een partner (39%) of andere familieleden (24%). In mindere mate levert een vriend of kennis (8%), een buur (6%) of een andere naaste (4%) de mantelzorg.

Daarnaast is aan de respondenten die mantelzorg ontvangen gevraagd of de geboden mantelzorg het afgelopen jaar is veranderd. De respondenten konden aangeven (veel) meer of (veel) minder ondersteuning van een mantelzorger te hebben ontvangen.

Figuur 16 Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen dan een jaar eerder?

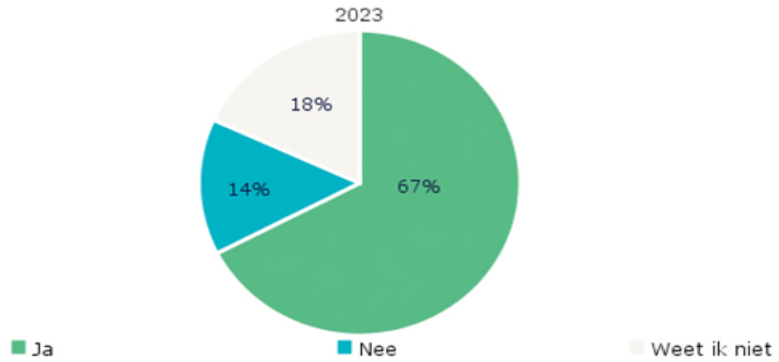


Uit figuur 16 blijkt dat een groot aandeel respondenten in het afgelopen jaar meer mantelzorg heeft ontvangen (ten opzichte van 2022). 56% geeft aan (veel) meer hulp van een mantelzorger te krijgen. Slechts 11% ontvangt (veel) minder hulp van een mantelzorger. Iets meer dan een derde (36%) stelt dat de zorg van de mantelzorger stabiel is gebleven. Deze uitkomsten laten zien dat er in toenemende mate een beroep op de mantelzorgers wordt gedaan.

4.2 Overbelasting mantelzorgers

Het is belangrijk om te analyseren in hoeverre de mantelzorgers dit groeiende beroep op ondersteuning aankunnen. Dit is dan ook aan de cliënten gevraagd, dit is een inschatting van de respondenten zelf niet van de mantelzorgers.

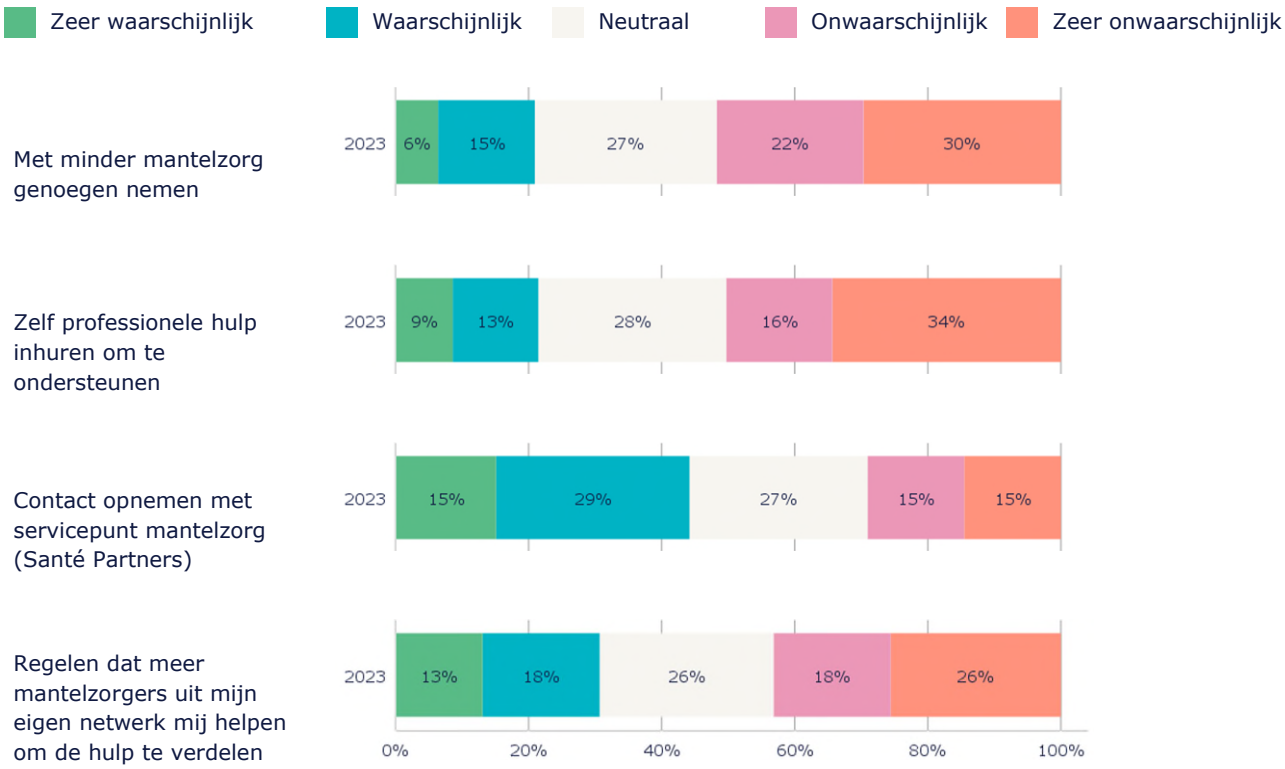
Figuur 17 Heeft u het idee dat de mantelzorger de zorg voor u aankan?



Ruim tweederde van de respondenten die mantelzorg ontvangen (67%), geeft aan dat de mantelzorger de zorg voor hen aankan. 14% geeft echter expliciet aan dat de mantelzorger de zorg niet aankan. De overige 18% weet het antwoord op de vraag niet.

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd wat zij zouden doen in de situatie dat hun mantelzorger de zorg niet meer aankan. Voor sommige respondenten is dit een hypothetische situatie, terwijl voor anderen (de 14% uit figuur 17) dit al het geval is. De cliënten kunnen aangeven hoe waarschijnlijk het is dan zij bepaalde acties zouden ondernemen.

Figuur 18 Als u in de situatie komt dat uw mantelzorger de zorg voor u niet meer aankan, hoe waarschijnlijk is het dan dat u het volgende zou doen?



De respondenten geven voor de eerste twee stellingen aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij de beschreven acties zouden ondernemen. 52% geeft aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat ze met minder mantelzorg genoegen nemen. Daarnaast geeft een groot aandeel (50%) aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat ze zelf professionele hulp inhuren. Rond de 20% geeft voor beide stellingen aan dat het (zeer) waarschijnlijk is dat ze de beschreven acties zouden uitvoeren.

De grootste waarschijnlijkheid is zichtbaar bij de derde stelling, 44% van de respondenten zou (zeer) waarschijnlijk contact opnemen met servicepunt mantelzorg Santé Partners. Bovendien geeft een redelijk groot aandeel (31%) aan in het eigen netwerk naar mantelzorgers te gaan zoeken, een groter aandeel (44%) geeft echter aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat ze dit zouden doen. Voor elke stelling valt verder op dat iets meer dan een kwart van de respondenten de stelling met 'neutraal' beantwoordt. Dit komt mogelijk doordat sommige cliënten het lastig vinden de stellingen te beoordelen vanwege de hypothetische situatie.

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 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie-groep 2023
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	83%	77%	82%	79%	81%	83%	80%
(N)	333	363	253	315	290	291	263	9.182
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	.%	.%	70%	77%	76%	76%	77%	74%
(N)			256	315	296	289	270	8.757
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	86%	83%	88%	88%	86%	90%	88%
(N)	338	355	258	314	300	287	268	9.311
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	79%	77%	75%	78%	84%	81%	84%	81%
(N)	319	335	242	293	280	270	253	8.948

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?			
Ja	32% (b)	41%	34%
Nee	63% (b)	55%	61%
Weet ik niet	4%	4%	6%
(N)	471	446	2.325

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?			
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	39% (b)	53%	40%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	12%	13%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	16%	15%	11%
Nee (%aangekruist)	42% (b)	30%	46%
(N)	178	179	727

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Tevredenheid over cliëntondersteuner			
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	81%	84%	80%
(N)	52	58	757

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Bent u tevreden over:			
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	81%	86%	82%
(N)	172	176	2.831
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	83%	88%	83%
(N)	177	176	2.870
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	77%	81%	81%
(N)	173	173	2.811
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	84%	85%	80%
(N)	352	364	3.138

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie-groep 2023
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	87%	85%	81%	88%	84%	84%	86%	83%
(N)	449	442	340	388	354	324	288	10.096
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	89% (a)	85%	81%	89%	87%	86%	87%	84%
(N)	450	435	337	387	352	321	289	10.035

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie-groep 2023
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	82%	84%	81%	83%	84%	83%	84%	80%
(N)	424	389	324	375	342	311	283	9.628
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	86%	88%	88%	88%	89%	86%	86%	84%
(N)	444	422	332	389	347	311	285	9.900
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	83%	82%	80%	84%	82%	81%	80%	79%
(N)	441	409	329	382	347	311	287	9.778

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

18 juni 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Namen adviseurs	:	Wouter Witteveen Ruben van Harn
Kenmerknummer	:	PO040704-2395

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