Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Rheden en Rozendaal

Kwartaal 3, 2020

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Rheden en Rozendaal

Kwartaal 3, 2020
Projectnummer: 20031

Auteurs:
Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Jessica Tuenter, Onderzoeker

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH
ESOMAR
MEMBER

Inhoudsopgave

Management samenvatting **Pagina 4**

1 Inleiding **Pagina 9**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 10

2 Resultaten **Pagina 12**
2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden Pagina 13
2.2 Vragen modelvragenlijst Rozendaal Pagina 19
2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden Pagina 21
2.4 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rozendaal Pagina 30
2.5 Algemeen toegankelijke voorzieningen Rheden Pagina 31
2.6 Algemeen toegankelijke voorzieningen Rozendaal Pagina 32
2.7 Huishoudelijke hulp Rheden Pagina 33
2.8 Huishoudelijke hulp Rozendaal Pagina 35
2.9 Mantelzorg Rheden Pagina 36
2.10 Mantelzorg Rozendaal Pagina 37
2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden Pagina 38
2.12 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rozendaal Pagina 43
2.13 Eigen bijdrage Rheden Pagina 45
2.14 Eigen bijdrage Rozendaal Pagina 47
2.15 Corona Rheden Pagina 48
2.16 Corona Rozendaal Pagina 50

Bijlagen **Pagina 52**
Bijlage I – Achtergrondgegevens respondenten Pagina 53
Bijlage II – Onderzoeksverantwoording Pagina 57

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management samenvatting

Management samenvatting

Vragen modelvragenlijst

- 68% van de respondenten uit gemeente Rheden wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2019, en 2018 en lager dan 2017 (2019: 70%, 2018: 68%, 2017: 73%). Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij snel geholpen werden, namelijk 67%. Dit percentage is lager dan in voorgaande jaren (2019: 70%, 2018:81%, 2017: 76%).

- Het percentage respondenten uit Rheden dat vindt dat de medewerker hem/haar serieus neemt is in vergelijking met 2019 gestegen naar 82% (2019: 80%, 2018: 91%, 2017: 85%). Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is eveneens gestegen naar 77% (2019: 72%; 2018: 80%, 2017: 79%).

- In Rheden weet het grootste deel van de respondenten (72%) niet dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 28% was hiervan wel op de hoogte (2019: 27%; 2018: 26%, 2017: 26%). 13% van de respondenten geeft in het huidige onderzoek aan dat zij gebruik hadden willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

- 78% van de respondenten uit Rheden vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed (2019: 82%: 2018: 84%, 2017: 84%). 76% is het (helemaal) eens met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' (2019: 82%; 2018: 84%, 2017: 79%).

- 69% van de respondenten uit Rheden geeft aan dat men door de ondersteuning beter de dingen kan doen die men wil (2019: 75%: 2018: 76%, 2017: 71%). 81% geeft aan dat men zich beter kan redden door de ondersteuning (2019: 81%; 2018: 83%; 2017: 79%).

- Vergeleken met eerdere jaren heeft er een daling plaatsgevonden bij respondenten uit gemeente Rheden wat betreft de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'. 70% is het (zeer) eens met deze stelling (2019: 75%; 2018: 75%; 2017: 74%).

Contact gemeente hulp/ondersteuning

- Ruim de helft (51%) van de respondenten uit Rheden geeft aan dat zij een gesprek hadden met een consulent van de gemeente voor de hulp/ondersteuning in 2019. Bij dit gesprek was in 70% van de gevallen nog iemand anders aanwezig, voornamelijk familie (45%).

- Respondenten uit Rheden die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben bovenstaande stellingen beantwoord. In het figuur is te zien dat een grote meerderheid (81%) het (keukentafel) gesprek als prettig heeft ervaren. Tevens vindt 79% dat de consulent de afspraken nakomt. Beide stellingen scoren hoger of gelijk ten opzichte van 2019.

- Meer dan de helft van de respondenten (57%) uit Rheden geeft aan dat ze na afloop van het gesprek een (integraal) plan of gespreksverslag hebben ontvangen. Dit percentage is hoger dan voorgaande jaren (2019: 55%; 2018: 49%; 2017: 33%). 79% van de respondenten die een (integraal) plan of gespreksverslag heeft ontvangen, is het eens met de inhoud hiervan. Dit percentage is lager dan voorgaande jaren en nagenoeg gelijk aan 2017 (2019: 84%, 2018; 92%, 2017: 78%).

- Meer dan de helft (57%) van de respondenten uit Rheden geeft aan dat de consulent samen met de cliënt naar oplossingen in eigen netwerk en omgeving heeft gekeken. Dit is hetzelfde als in 2019 (57%), lager dan in 2018 (66%) en hoger dan in 2017 (56%).

Management samenvatting

- Het contact met de gemeente wordt door de respondenten uit Rheden gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Dit is een daling ten opzichte van voorgaande jaren.

- 43% van de respondenten uit Rheden heeft zichzelf aangemeld bij de gemeente. In 4% van de gevallen heeft het ziekenhuis namens de respondent een aanvraag ingediend bij de gemeente. 12% heeft ‘anders, namelijk:’ geantwoord. De open antwoorden tonen dat veel respondenten zijn aangemeld bij de gemeente door familie.

- 40% van de respondenten uit Rheden heeft geprobeerd om hun vraag zelf op te lossen, tegenover 33% die dit niet heeft gedaan. 27% van de respondenten weet niet meer of zij zelf geprobeerd hebben om hun vraag op te lossen. Respondenten hebben vervolgens aangegeven wat zij hebben geprobeerd.

- Van alle respondenten uit Rheden geeft 49% aan dat zij de telefonische bereikbaarheid van de gemeente (zeer) goed vinden, tegenover 14% die aangeeft dat zij de telefonische bereikbaarheid (zeer) slecht vinden. 16% van de respondenten geeft aan dat zij het niet weten.

Huishoudelijke hulp

- 70% van de respondenten uit Rheden ontving in het afgelopen jaar (2019) huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente. Van deze respondenten geeft 80% aan dat de hulp bij het huishouden goed op de situatie en het huishouden is afgestemd. Een aantal respondenten heeft een opmerking gegeven over het aantal uren huishoudelijke hulp dat men krijg en/of over de hoogte van de eigen bijdrage. De respondenten geven voornamelijk aan dat ze meer ondersteuning wensen / uitbreiding van uren.

- Van de respondenten uit Rheden die in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag ontvingen van de gemeente, vindt 78% de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed. Dit percentage is hoger dan in 2019, maar lager dan in 2018 en 2017 (2019: 65%; 2018: 83%; 2017: 81%). Vervolgens hebben de respondenten die huishoudelijke hulp met toeslag ontvangen aangegeven of het aantal uren huishoudelijke hulp past bij hun huishouden/situatie. 73% is het hiermee (helemaal) eens, tegenover 16% die het hiermee (helemaal) niet eens is. In 2019 was 57% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. In 2018 lag dit percentage ook op 73%.

- 56% (5 in aantal) van de respondenten uit Rozendaal ontving in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente. De respondenten die huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente ontvangen, hebben een aantal stellingen beantwoord. 4 van de 5 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd”. De andere respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord. 4 van de 5 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “Ik vind de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed”. 1 respondent heeft ‘niet mee eens’ geantwoord. De stelling “Het aantal uren huishoudelijke hulp past bij mijn huishouden/situatie” is door 4 respondenten met (helemaal) mee eens beantwoord. De overige respondent heeft ‘geen mening’ geantwoord.

Mantelzorg

- Tevens hebben de respondenten vragen beantwoord over mantelzorg. 22% van de respondenten uit Rheden geeft hulp of ondersteuning aan bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of buren. Dit is een daling van 4% ten opzichte van 2019. Van deze groep geeft 69% aan dat zij de hulp die zij geven aankunnen. In 2019 was dit 61% en in 2018 was dit 62%.

Management samenvatting

Hulp/ondersteuning vanuit gemeente

- De meeste respondenten uit Rheden (36%) ontvangen hulp bij het huishouden. Daarnaast maakt 31% gebruik van een hulpmiddel of is de woning aangepast. 4% van de respondenten ontvangt een financiële tegemoetkoming en 3% woont begeleid.

- De respondenten uit Rheden die gebruik maken van Avan beoordelen vervoer van Avan gemiddeld met een 7,5. 6% heeft het vervoer door Avan met een onvoldoende beoordeeld.

- 80% van de respondenten uit Rheden heeft de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Dit is een stijging ten opzichte van 2019, maar een daling ten opzichte van 2018 en 2017 (2019: 71%; 2018: 87%; 2017: 83%). Vervolgens is aan respondenten gevraagd of zij zich serieus voelen genomen door de hulpverleners. 83% is het hiermee (helemaal) eens. Dit percentage is hoger dan in 2019 (77%). 5% is het (helemaal) niet eens. 67% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling ‘door de hulp of ondersteuning gaat het beter met mij’. In 2019 was 61% het hier (helemaal) mee eens.

- De hulp of begeleiding in Rheden wordt, net als in 2019 en 2017, gemiddeld beoordeeld met een 7,7. 5% geeft een onvoldoende. In 2018 was het gemiddelde een 7,8.

- De hulp of ondersteuning wordt door de 9 respondenten uit gemeente Rozendaal gemiddeld met een 8,0 als rapportcijfer beoordeeld.

Eigen bijdrage

- Van de respondenten uit Rheden betaalt 78% een eigen bijdrage voor de ondersteuning of hulp die zij krijgen. Naar verhouding betalen meer mensen een eigen bijdrage dan vorig jaar, maar minder dan de jaren daarvoor (2019: 67%; 2018: 81%; 2017 90%). Een ruime meerderheid (55%) van de respondenten die een eigen bijdrage betaalt, is het (helemaal) eens met de stelling: ‘Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage’. 15% van de respondenten is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

- Van de respondenten uit Rheden die een eigen bijdrage betalen, geeft 79% aan dat de eigen bijdrage is besproken (2019: 63%; 2018: 68%; 2017: 67%). 88% van de respondenten geeft aan dat zij de eigen bijdrage kunnen betalen (2019: 74%; 2018: 77%), tegenover 3% die de eigen bijdrage niet kan betalen (2019: 5%, 2018: 6%).

- Van de respondenten uit gemeente Rozendaal betaalt 89% (8 in aantal) een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die zij krijgen. Zij hebben een drietal stellingen beantwoord. 4 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling ‘De eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp is met mij besproken’. 2 respondenten hebben ‘neutraal’ geantwoord en 1 respondent heeft geen mening gegeven. Met de stelling ‘Ik kan de eigen bijdrage betalen’ zijn 7 respondenten het (helemaal) eens en 1 respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord. Tot slot, 3 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling ‘Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage’, tegenover 1 respondent die het hier niet mee eens is. 2 respondenten hebben aangegeven dat de stelling niet van toepassing is.

Management samenvatting

Corona Rheden/ Rozendaal

- Ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona heeft 90% van de respondenten uit Rheden geen contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. 10% heeft dit wel. 42% van deze respondenten is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren’, tegenover 53% die het hier (helemaal) niet mee eens is.

- 44% van de respondenten uit Rheden heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Van deze respondenten is 83% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren’. 6% is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

- Ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona heeft 89% van de respondenten uit Rozendaal (8 in aantal) geen contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. 11% heeft dit wel (1 in aantal). Deze persoon is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren’.

- 50% van de respondenten uit Rozendaal (4 in aantal) heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. 3 van de 4 respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren’. 1 respondent heeft de vraag niet beantwoord.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

1.1 Onderzoeksopzet

- In opdracht van gemeenten Rheden en Rozendaal heeft Moventem een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen met Wmo in 2019 in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is in juli/augustus 2020 uitgevoerd.

- Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een representatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met de voorgeschreven vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan ondervinden op hun zelfredzaamheid.

- Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een wettelijk verplichte modelvragenlijst. Deze wordt ook door andere gemeenten gebruikt, waardoor een vergelijking met andere gemeenten over een aantal aspecten in de toekomst mogelijk is. Via de website van VNG Realisatie (www.waarstaatjegemeente.nl) is een benchmark mogelijk met de resultaten van de verplichte vragen, zodra deze gepubliceerd worden. Daarnaast is een aantal aanvullende vragen gesteld.

- De doelgroep van het CEO bestaat uit alle cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Er is onderscheid gemaakt tussen twee groepen; de nieuwe en bestaande cliënten. De bestaande cliënten zijn inwoners die eerder dan 2019 Wmo-cliënt zijn geworden en in 2019 niet meer door de consulent zijn gezien. De resultaten van deze twee groepen worden in dit document gezamenlijk weergegeven.

- Er zijn in gemeente Rheden in totaal 2.650 cliënten die in 2019 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 1.178 mensen uit de gemeente Rheden hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Ze konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen. Uiteindelijk hebben 455 respondenten uit Rheden aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 219 nieuwe cliënten en 236 bestaande cliënten. In totaal hebben 405 respondenten de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 50 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 39% gerealiseerd. Er kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,18% uitspraken gedaan worden over de populatie.

- Waar mogelijk wordt een vergelijking met de resultaten van het cliëntervaringonderzoek Wmo van gemeente Rheden uit 2017, 2018 en 2019 weergegeven. Omdat een andere vragenlijst is gebruikt dan voorgaande jaren, is een vergelijking niet overal mogelijk. Indien de resultaten van voorgaande onderzoeken niet worden genoemd, dan is de betreffende vraag niet (op dezelfde wijze) gesteld.

- Er zijn in gemeente Rozendaal in totaal 22 cliënten die in 2019 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. Zij hebben allen een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Zij konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen. Uiteindelijk hebben 9 respondenten uit Rozendaal aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 1 nieuwe cliënt en 8 bestaande cliënten. In totaal hebben 8 respondenten uit Rozendaal de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige respondent heeft de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 41% gerealiseerd. Vanwege het lage aantal respondenten zijn de resultaten niet betrouwbaar en representatief voor alle (22) inwoners uit Rozendaal die Wmo ontvangen. Daarnaast is vanwege het lage aantal respondenten uit Rozendaal geen vergelijking mogelijk met de cliëntervaringonderzoeken van voorgaande jaren.

1.1 Onderzoeksopzet

- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Daarnaast worden respondenten die de vraag met 'niet van toepassing' hebben beantwoord niet getoond in grafieken/figuren. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

- Respondenten die 4 of meer vragen niet beantwoord hebben van de eerste tien verplichte vragen, zijn niet meegenomen in de analyse van de verplichte vragen. Zij zijn wel meegenomen in de analyse van de overige vragen. Hierdoor kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is. In totaal betreft dit 35 respondenten uit gemeente Rheden.

- Voor Rozendaal zijn enkele resultaten middels diagrammen en tabellen beschreven. De overige resultaten zijn in de tekst weergegeven omdat het respondentenaantal te laag is voor diagrammen en tabellen.

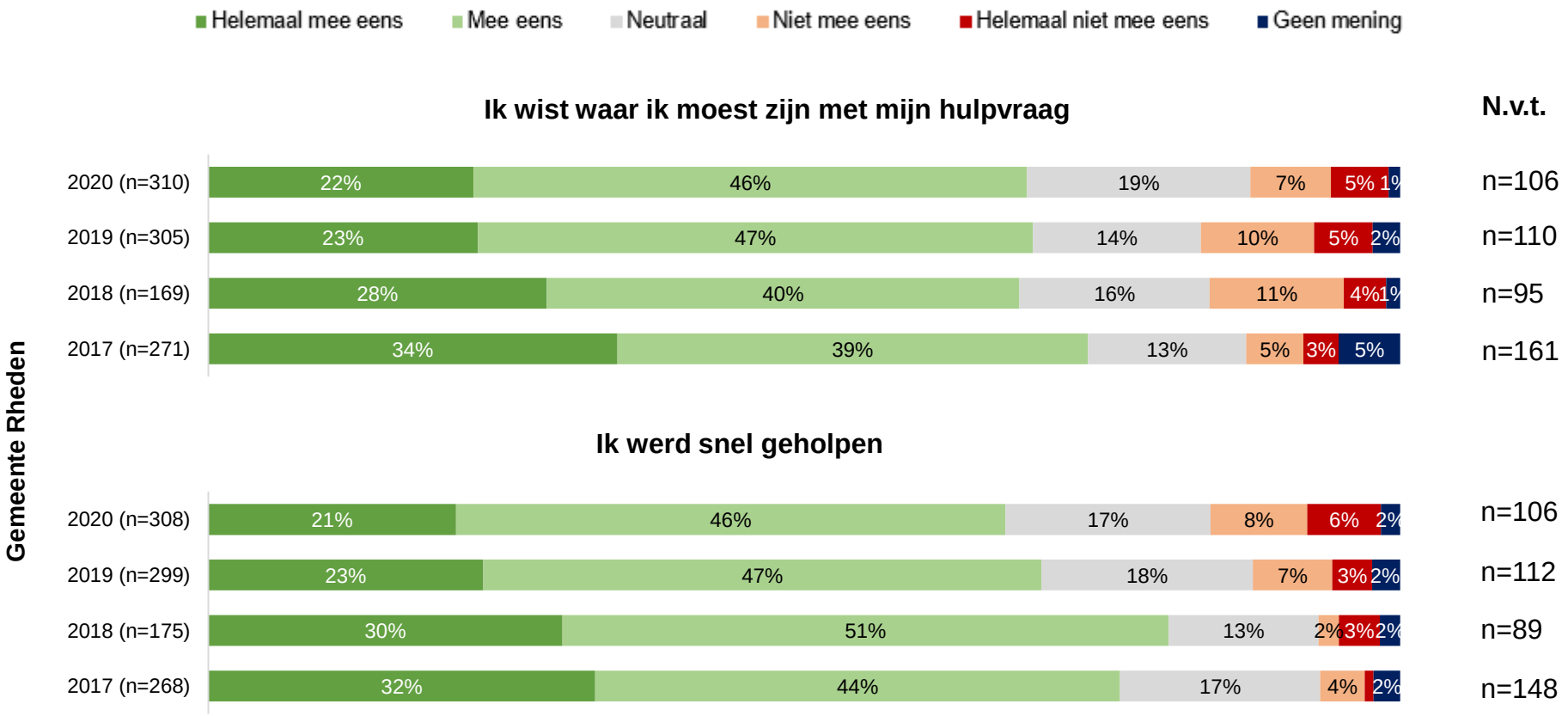
- In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlagen zijn aan het einde van deze rapportage te vinden.

- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Cliëntervaringsonderzoek Wmo – Gemeente Rheden en Rozendaal'.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

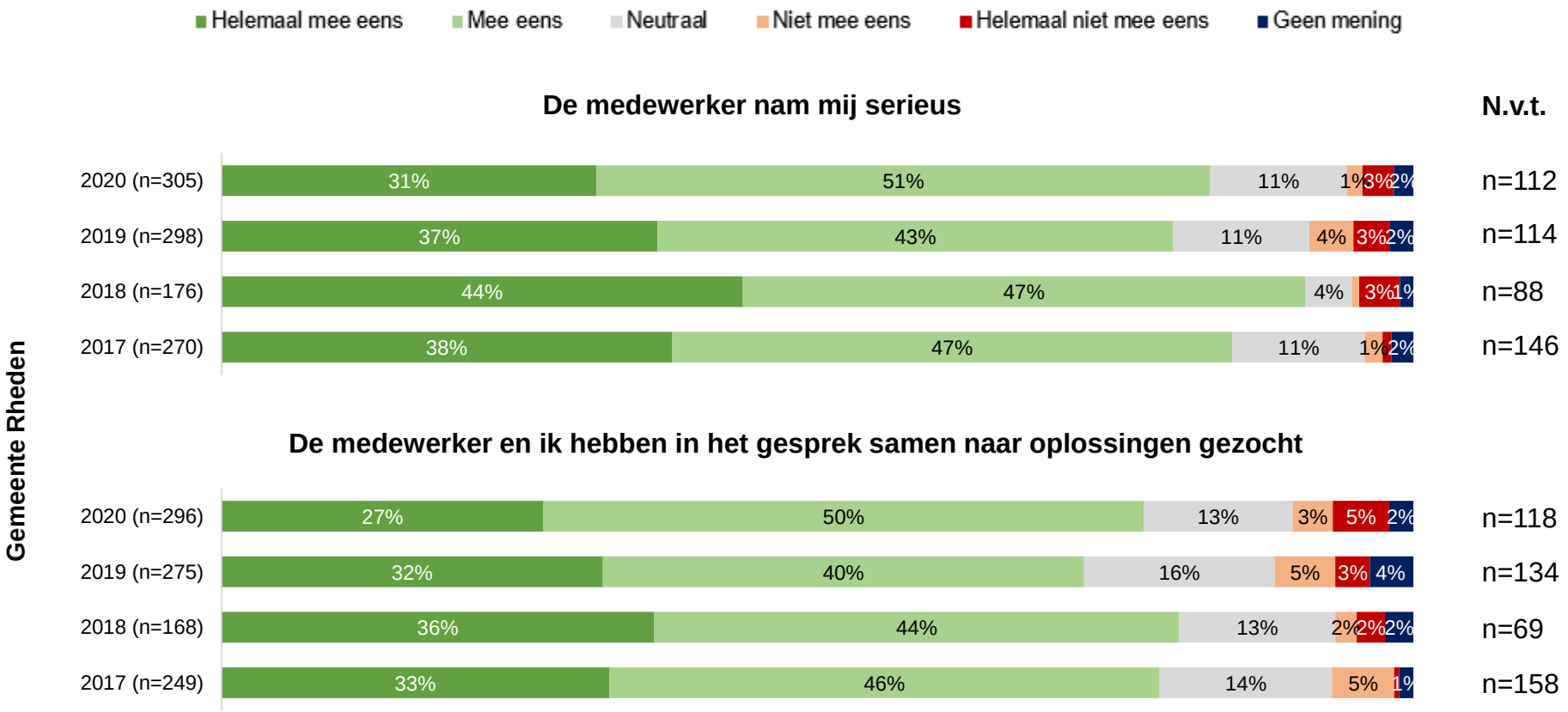
Resultaten

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden



68% van de respondenten uit gemeente Rheden wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2019 en 2018 en lager dan 2017 (2019: 70%, 2018: 68%, 2017: 73%). Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij snel geholpen werden, namelijk 67%. Dit percentage is lager dan in voorgaande jaren (2019: 70%, 2018:81%, 2017: 76%).

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden

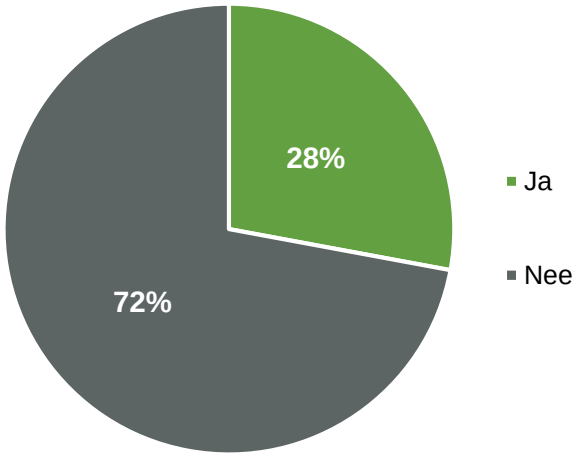


Het percentage dat vindt dat de medewerker hem/haar serieus neemt is in vergelijking met 2019 gestegen naar 82% (2019: 80%, 2018: 91%, 2017: 85%). Het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling ‘De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’ is eveneens gestegen naar 77% (2019: 72%; 2018: 80%, 2017: 79%).

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden

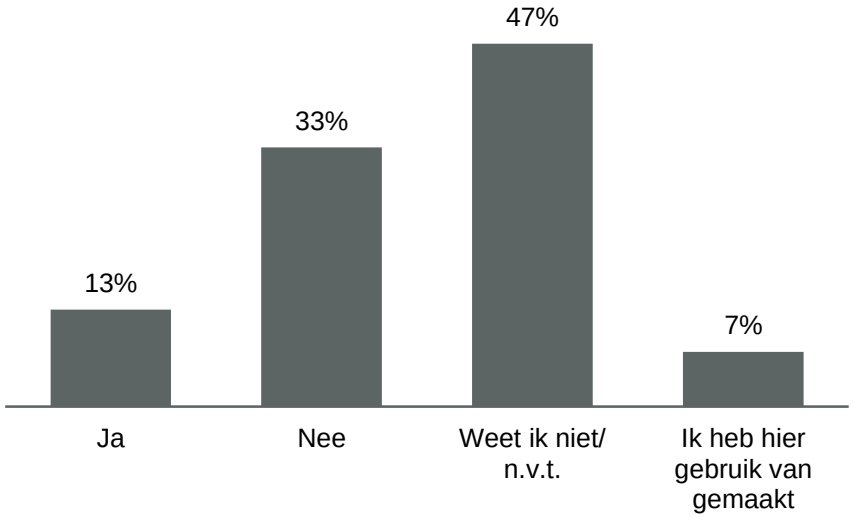
Gemeente Rheden

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=394)



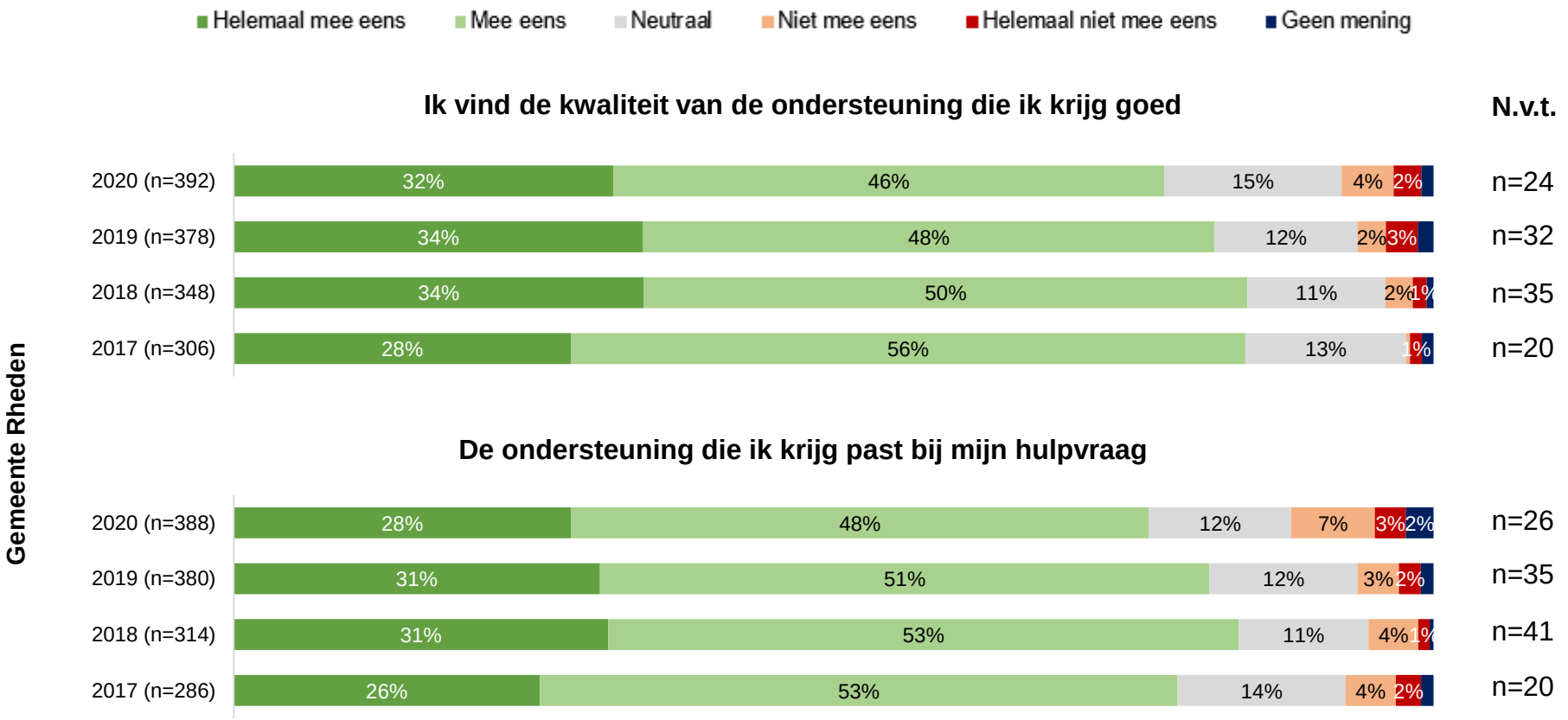
	Ja	Nee
2020 (n=394)	28%	72%
2019 (n=428)	27%	73%
2018 (n=202)	26%	74%
2017 (n=399)	26%	74%

Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=439)



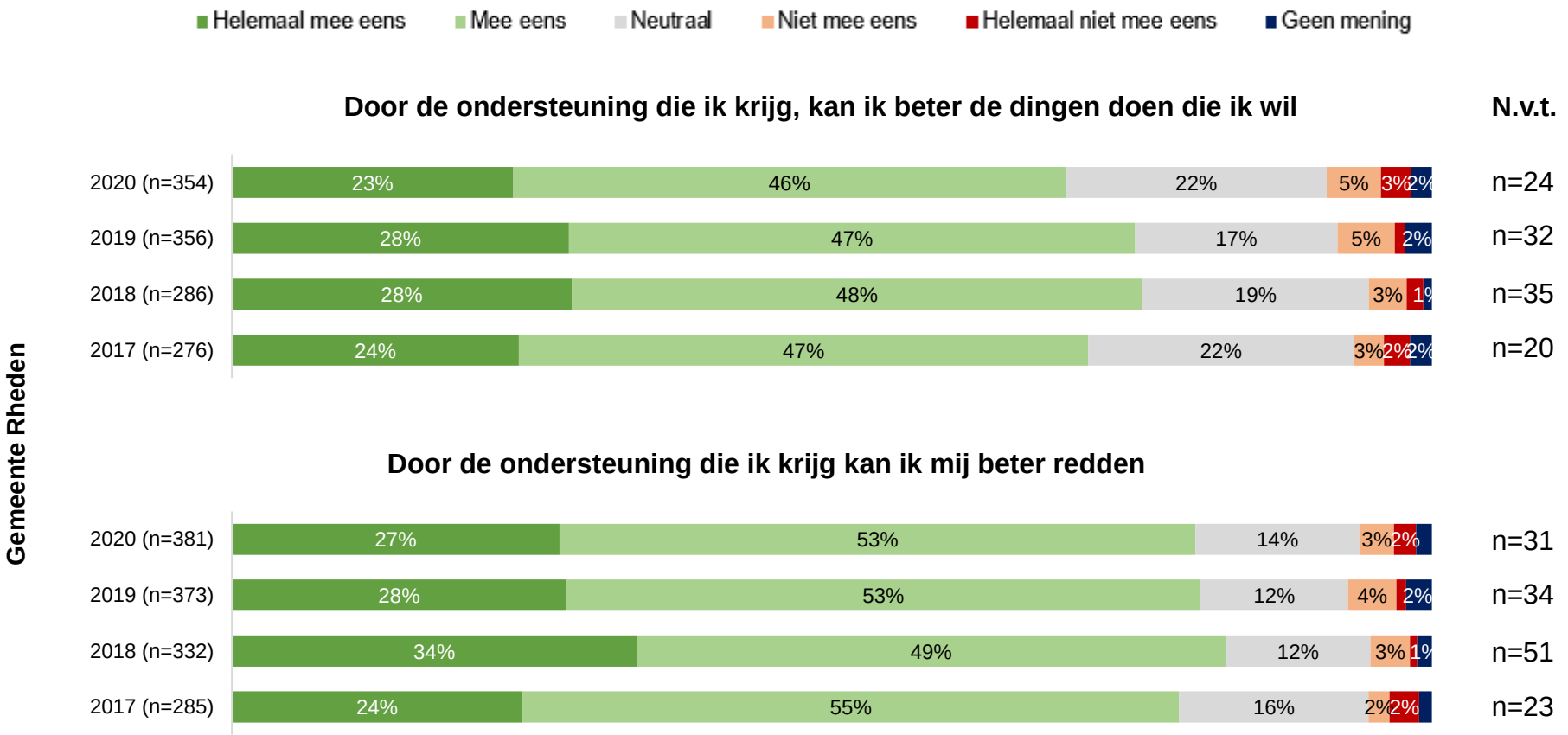
In Rheden weet het grootste deel van de respondenten (72%) *niet* dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 28% was hiervan wel op de hoogte (2019: 27%; 2018: 26%, 2017: 26%). 13% van de respondenten geeft in het huidige onderzoek aan dat zij gebruik hadden willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden



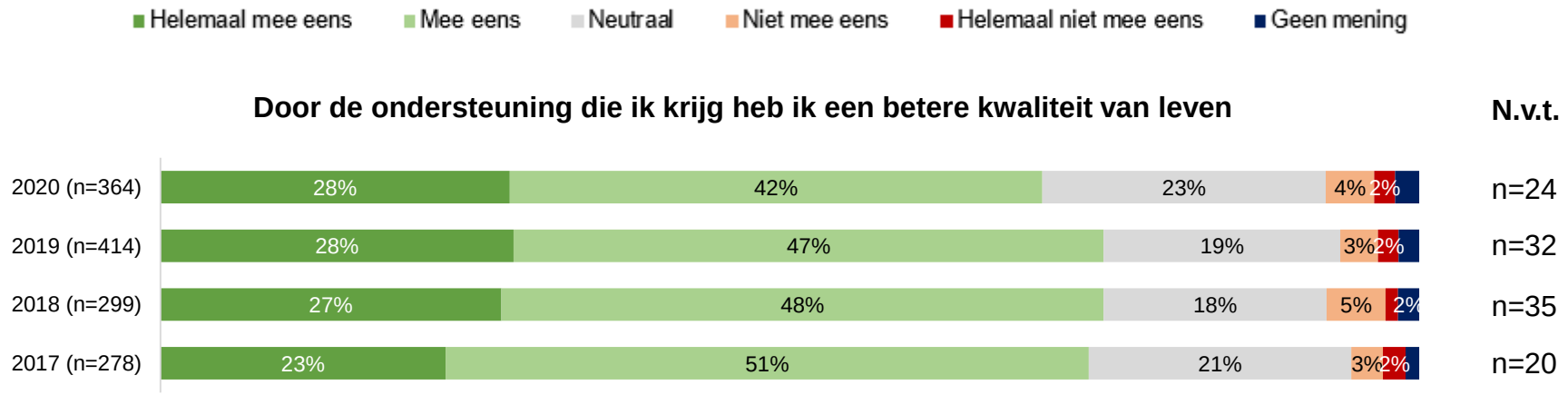
78% van de respondenten uit Rheden vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed (2019: 82%: 2018: 84%, 2017: 84%). 76% is het (helemaal) eens met de stelling ‘De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’ (2019: 82%; 2018: 84%, 2017: 79%).

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden



69% van de respondenten geeft aan dat men door de ondersteuning beter de dingen kan doen die men wil (2019: 75%: 2018: 76%, 2017: 71%). 81% geeft aan dat men zich beter kan redden door de ondersteuning (2019: 81%; 2018: 83%; 2017: 79%).

2.1 Vragen modelvragenlijst Rheden



Gemeente Rheden

Vergeleken met eerdere jaren heeft er een daling plaatsgevonden bij respondenten uit gemeente Rheden wat betreft de stelling ‘Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven’. 70% is het (zeer) eens met deze stelling (2019: 75%; 2018: 75%; 2017: 74%).

2.2 Vragen modelvragenlijst Rozendaal

Gemeente Rozendaal

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

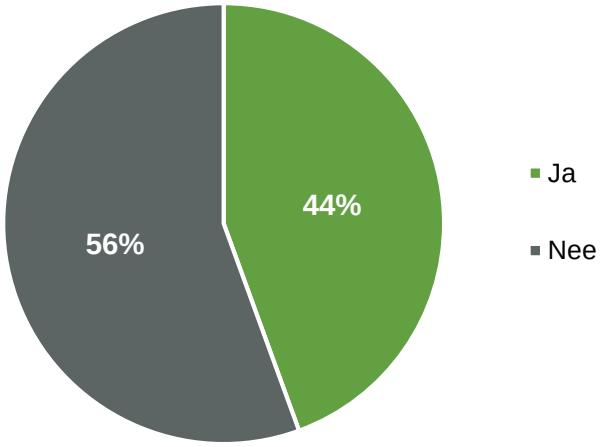
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	0	3	0	1	0	0	5
Ik werd snel geholpen	0	3	1	0	0	0	5
De medewerker nam mij serieus	0	4	0	0	0	0	5
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	0	3	0	0	0	0	5
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	3	5	0	1	0	0	0
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3	3	2	1	0	0	0
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	3	4	2	0	0	0	0
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	3	2	4	0	0	0	0
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	3	4	2	0	0	0	0

De respondenten uit Rozendaal (9 in aantal) hebben een aantal stellingen beoordeeld. Zoals blijkt uit bovenstaande tabel, wisten 3 van de 9 respondenten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 1 respondent heeft ‘niet mee eens’ geantwoord en 5 respondenten geven aan dat de stelling niet van toepassing is. 3 van de 9 respondenten geven aan dat zij snel werden geholpen. 8 van de 9 respondenten vinden de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed.

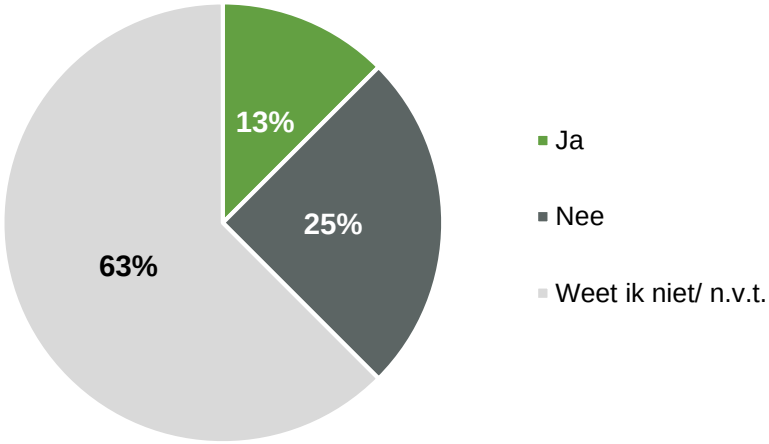
2.2 Vragen modelvragenlijst Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=9)



Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=8)

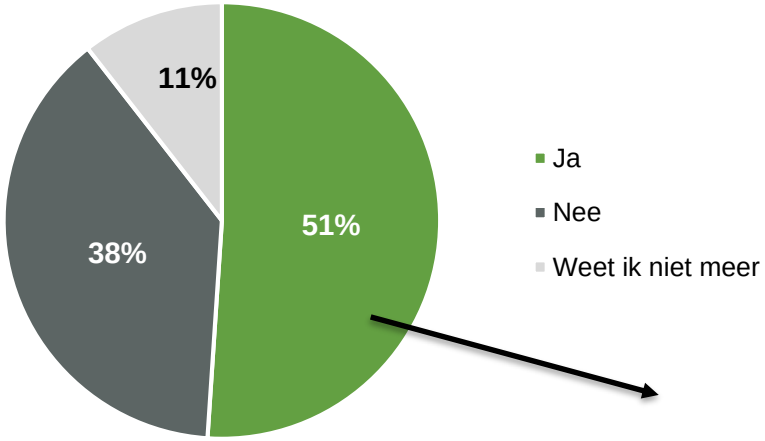


44% van de respondenten uit Rozendaal wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (4 in aantal). De respondenten uit Rozendaal hebben vervolgens aangegeven of zij gebruik hadden willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 1 had hiervan gebruik willen maken. 2 respondenten hadden hiervan geen gebruik willen maken en 5 respondenten hebben ‘weet ik niet/ niet van toepassing’ geantwoord. De overige respondent heeft de vraag niet beantwoord.

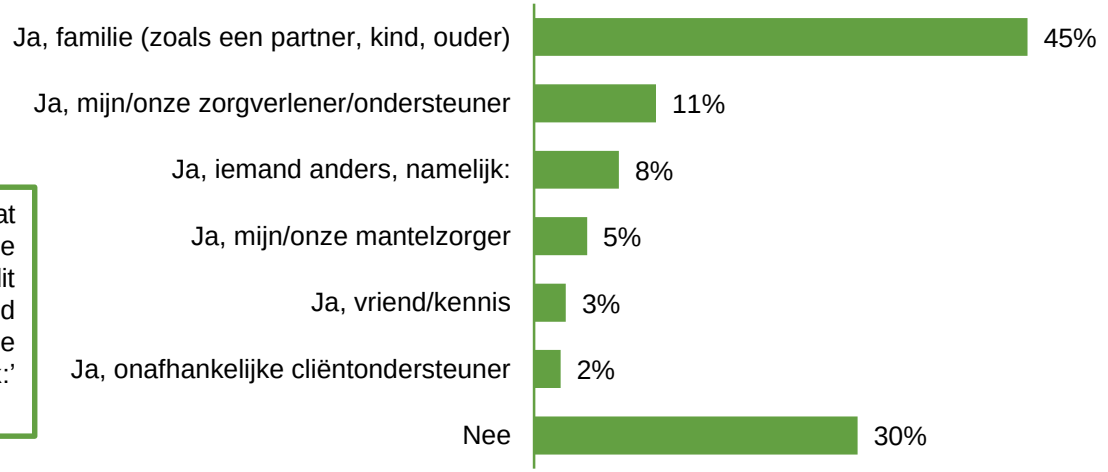
2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Gemeente Rheden

Had u een gesprek met een consulent van de gemeente voor uw hulp/ondersteuning in 2019? (n=427)

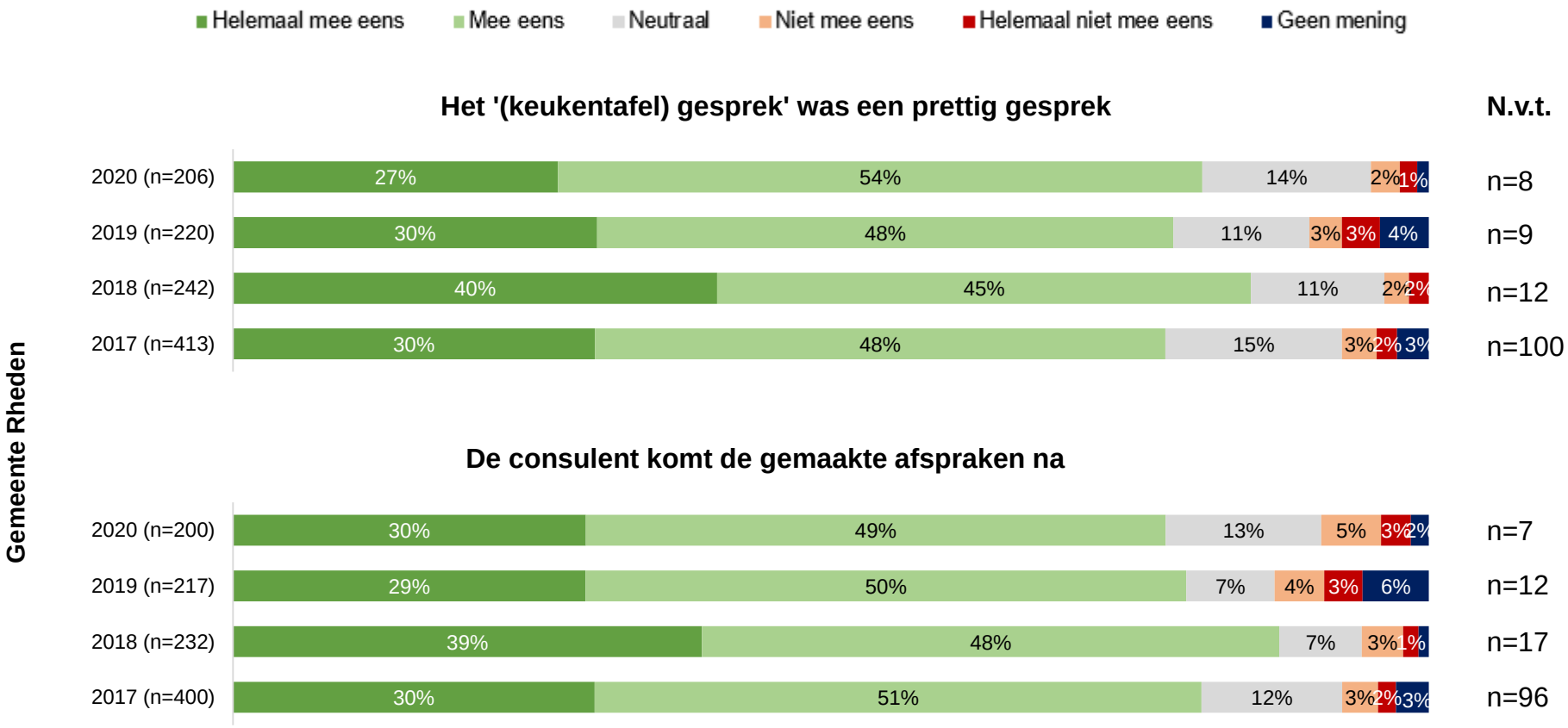


Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=205)



Ruim de helft (51%) van de respondenten geeft aan dat zij een gesprek hadden met een consulent van de gemeente voor de hulp/ondersteuning in 2019. Bij dit gesprek was in 70% van de gevallen nog iemand anders aanwezig, voornamelijk familie (45%). De antwoorden gegeven bij ‘Ja, iemand anders, namelijk:’ staan weergegeven in het bijlagenboek.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

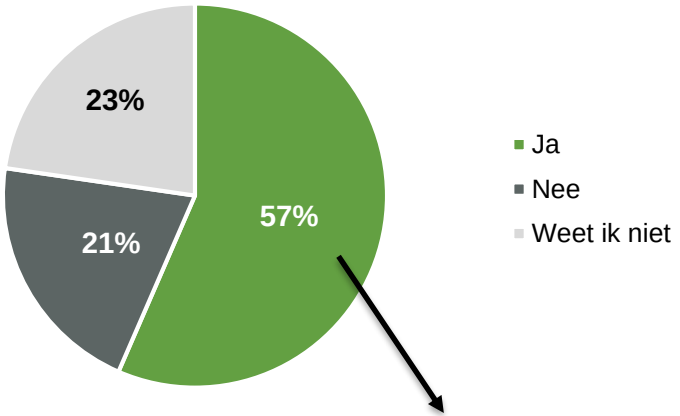


Respondenten die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben bovenstaande stellingen beantwoord. In het figuur is te zien dat een grote meerderheid (81%) het (keukentafel) gesprek als prettig heeft ervaren. Tevens vindt 79% dat de consulent de afspraken nakomt. Beide stellingen scoren hoger of gelijk ten opzichte van 2019.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

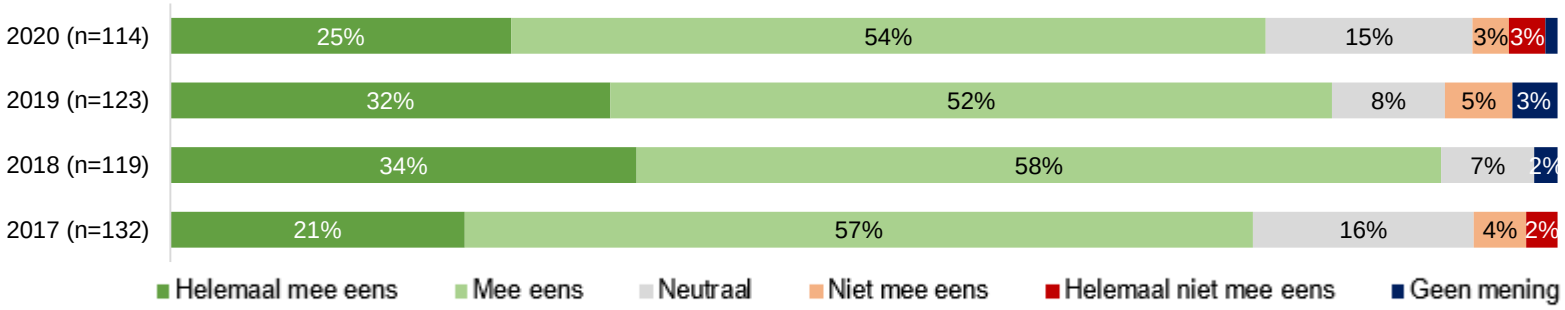
Gemeente Rheden

Heeft u na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen? (n=207)



	Ja	Nee	Weet ik niet
2020 (n=207)	57%	21%	23%
2019 (n=229)	55%	23%	23%
2018 (n=250)	49%	28%	24%
2017 (n=428)	33%	31%	36%

Ik ben het eens met de inhoud van het (Integraal) Plan/ gespreksverslag

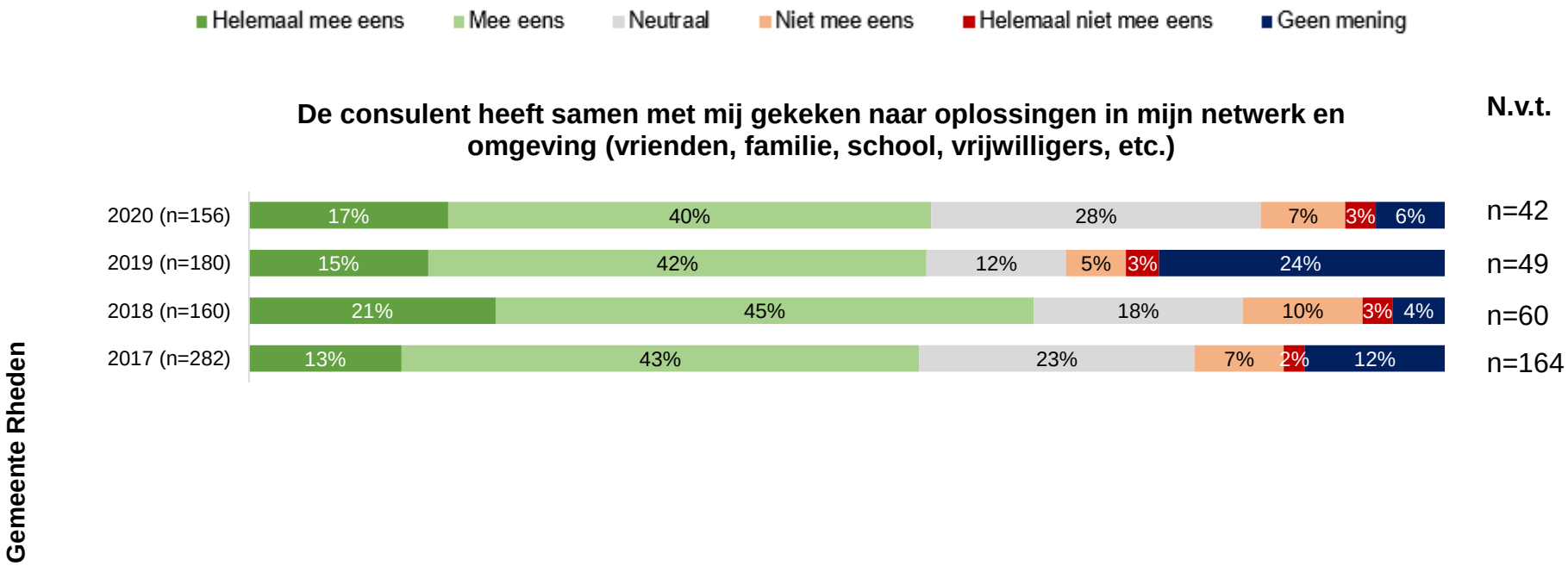


N.v.t.

n=0
n=2
n=3
n=5

Meer dan de helft van de respondenten (57%) geeft aan dat ze na afloop van het gesprek een (integraal) plan of gespreksverslag hebben ontvangen. Dit percentage is hoger dan voorgaande jaren (2019: 55%; 2018: 49%; 2017: 33%). 79% van de respondenten die een (integraal) plan of gespreksverslag heeft ontvangen, is het eens met de inhoud hiervan. Dit percentage is lager dan voorgaande jaren en nagenoeg gelijk aan 2017 (2019: 84%; 2018: 92%; 2017: 78%).

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden



Meer dan de helft (57%) van de respondenten geeft aan dat de consulent samen met de cliënt naar oplossingen in eigen netwerk en omgeving heeft gekeken. Dit is hetzelfde als in 2019 (57%), lager dan in 2018 (66%) en hoger dan in 2017 (56%).

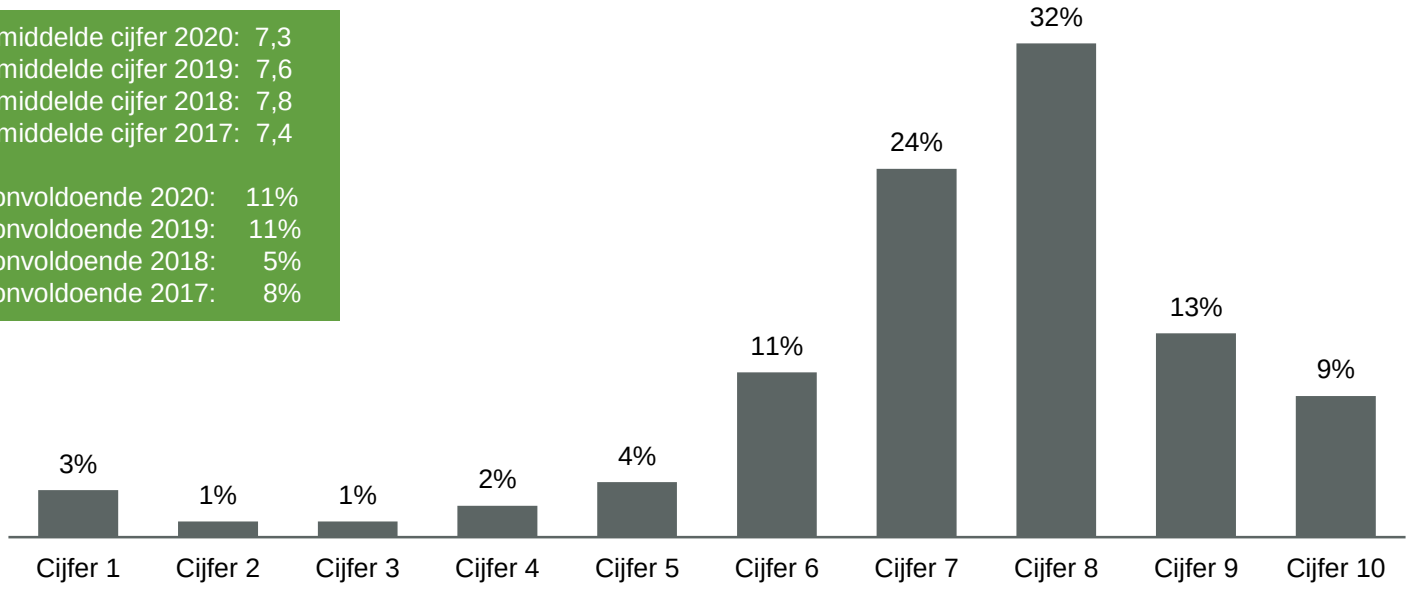
2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Wat voor cijfer geeft u het contact met de gemeente/ uw consulent? (n=196)

Gemeente Rheden

Gemiddelde cijfer 2020: 7,3
Gemiddelde cijfer 2019: 7,6
Gemiddelde cijfer 2018: 7,8
Gemiddelde cijfer 2017: 7,4

% onvoldoende 2020: 11%
% onvoldoende 2019: 11%
% onvoldoende 2018: 5%
% onvoldoende 2017: 8%



N.v.t.
n=17

Het contact met de gemeente wordt door de respondenten uit Rheden gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Dit is een daling ten opzichte van voorgaande jaren.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Gemeente Rheden

Wat vindt/ vond u goed aan het contact met de gemeente/ uw consulent? Enkele quotes:

- *"De personen waren vriendelijk"*
- *"Er werd geluisterd naar mijn probleem"*
- *"Gesprek was prettig"*
- *"Goed bereikbaar"*
- *"Goed gesprek"*
- *"Je wordt direct geholpen"*
- *"Ze denken mee met mijn situatie en problemen"*
- *"Ze nam mij serieus en ging mee met mijn voorstel over hulp en ook mijn gekozen hulp"*

Wat vindt/ vond u minder goed aan het contact met de gemeente/ uw consulent? Enkele quotes:

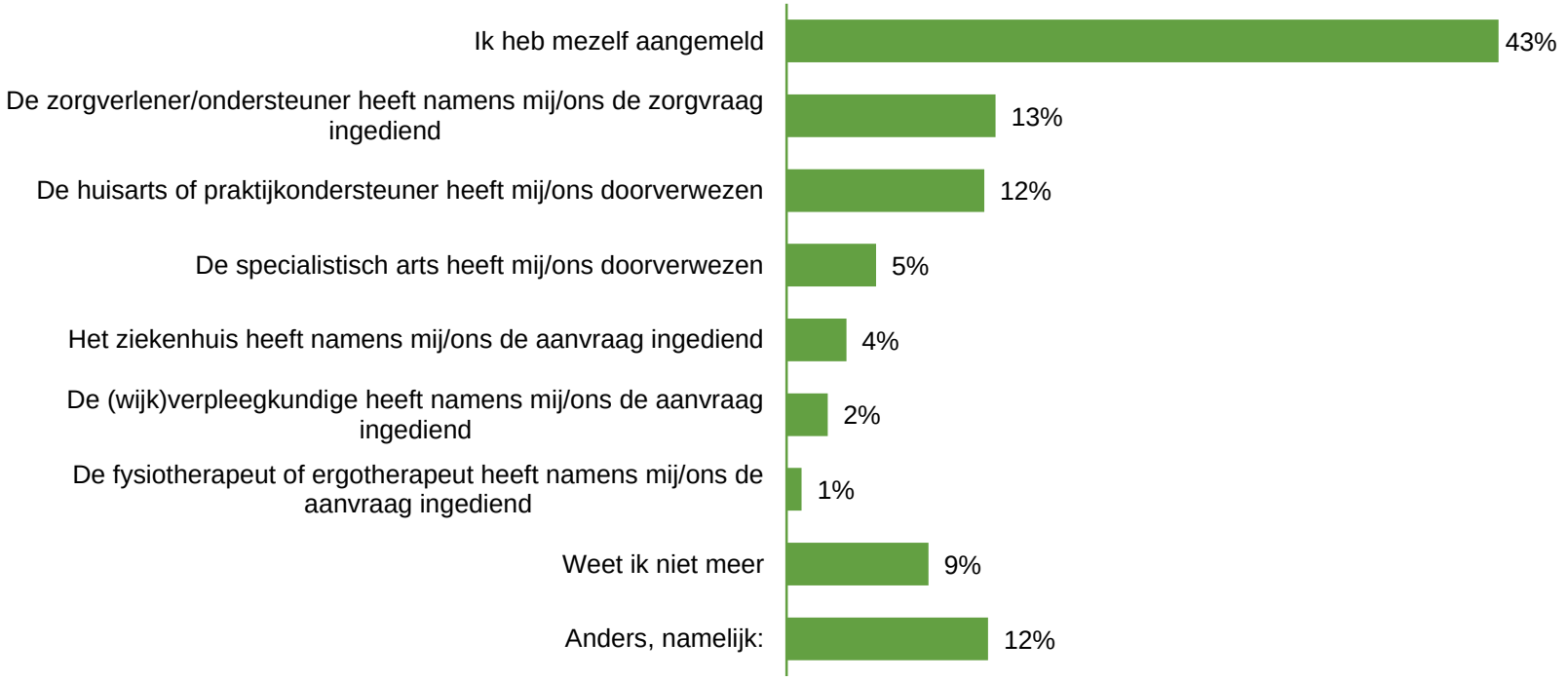
- *"De aanvraag voor verlening liet nogal op zicht wachten. Geen antwoord op de mail"*
- *"Het duurde nogal lang voor er actie werd ondernomen"*
- *"Ik mis de terugkoppeling van de consulent/ gemeente of het probleem is opgelost/ afgehandeld."*
- *"Komen afspraken niet na"*
- *"Telefonisch moeilijk bereikbaar, kost moeite om met de juiste persoon in contact te komen"*
- *"Weinig overleg en planning"*
- *"Ze hebben nooit terugkoppeling gedaan"*

De overige toelichtingen staan weergegeven in het bijlagenboek.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Gemeente Rheden

Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen? (n=441)

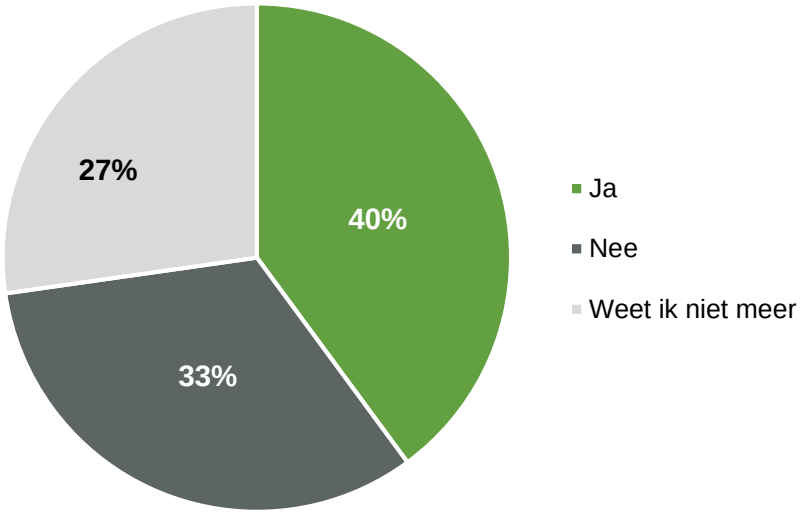


43% van de respondenten heeft zichzelf aangemeld bij de gemeente. In 4% van de gevallen heeft het ziekenhuis namens de respondent een aanvraag ingediend bij de gemeente. 12% heeft ‘anders, namelijk:’ geantwoord. De open antwoorden tonen dat veel respondenten zijn aangemeld bij de gemeente door familie.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Gemeente Rheden

Heeft u geprobeerd uw vraag zelf op te lossen? (n=411)

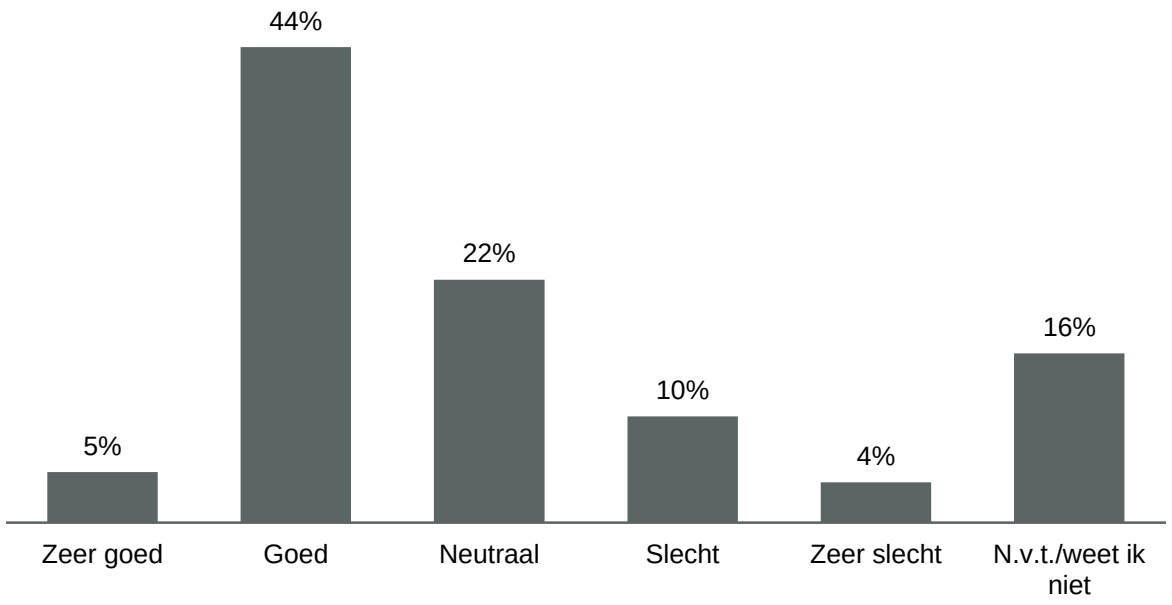


40% van de respondenten heeft geprobeerd om hun vraag zelf op te lossen, tegenover 33% die dit niet heeft gedaan. 27% van de respondenten weet niet meer of zij zelf geprobeerd hebben om hun vraag op te lossen. Respondenten hebben vervolgens aangegeven wat zij hebben geprobeerd. De open antwoorden tonen onder andere dat men heeft geprobeerd om familie/ eigen netwerk in te schakelen om de vraag zelf op te lossen. De gegeven antwoorden staan weergeven in het bijlagenboek.

2.3 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rheden

Gemeente Rheden

Hoe vond u de telefonische bereikbaarheid van de gemeente? (n=429)



Van alle respondenten uit Rheden geeft 49% aan dat zij de telefonische bereikbaarheid van de gemeente (zeer) goed vinden, tegenover 14% die aangeeft dat zij de telefonische bereikbaarheid (zeer) slecht vinden. 16% van de respondenten geeft aan dat zij het niet weten.

2.4 Contact gemeente hulp/ondersteuning Rozendaal

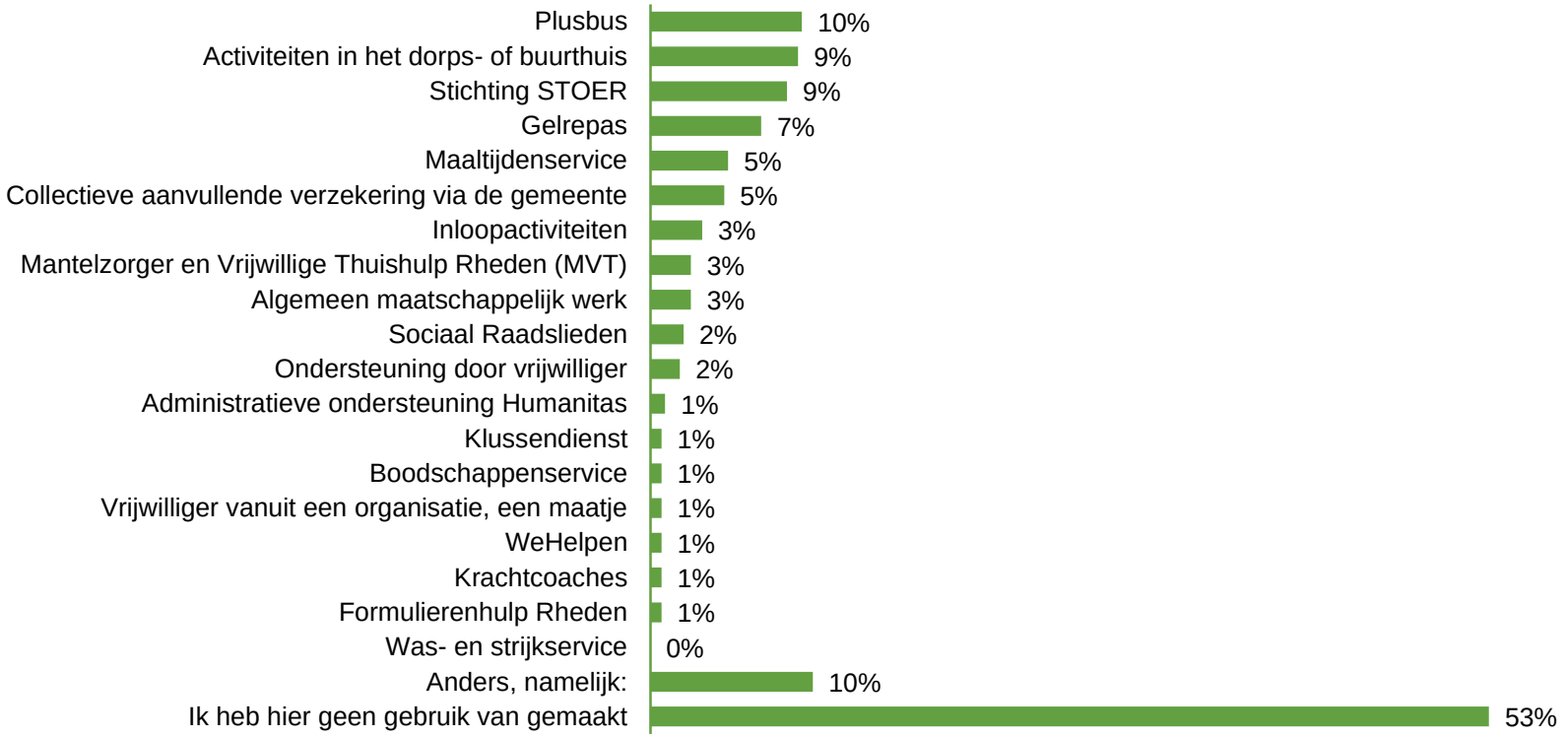
Gemeente Rozendaal

- 4 van de 9 respondenten uit Rozendaal hadden een gesprek met een consulent van de gemeente voor hulp of ondersteuning in 2019. 3 respondenten hadden dit niet en 2 respondenten weten het niet meer.
- 4 respondenten die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente, geven aan dat er bij het gesprek familie aanwezig was.
- De 4 respondenten uit Rozendaal die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben enkele stellingen beantwoord. Alle respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “Het (keukentafel) gesprek was een prettig gesprek”. 3 van de 4 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “De consulent komt de gemaakte afspraken na”. 1 respondent heeft ‘niet mee eens’ geantwoord. 2 van de 4 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving”. 1 respondent is het hiermee niet eens en 1 respondent heeft de vraag niet beantwoord.
- Van de 4 respondenten die een gesprek met de consulent hebben gehad, hebben 3 respondenten een (Integraal) Plan/ Gespreksplan ontvangen. 1 respondent heeft dit niet ontvangen.
- 2 van de 3 respondenten die een (Integraal) Plan/ Gespreksplan hebben ontvangen, zijn het (helemaal) eens met de inhoud van het plan. 1 respondent is het er niet mee eens.
- De 4 respondenten die contact hebben gehad met de gemeente hebben hiervoor een rapportcijfer gegeven. Zij beoordelen het contact met de gemeente gemiddeld met een 8,0 als rapportcijfer.
- De 9 respondenten uit Rozendaal hebben aangegeven hoe zij bij de gemeente terecht zijn gekomen. 4 van hen hebben zichzelf aangemeld en 4 respondenten zijn doorverwezen door de huisarts of praktijkondersteuner en 1 respondent heeft ‘anders, namelijk’ geantwoord. Deze respondent geeft aan dat hij is aangemeld door zijn dochter.
- 2 respondenten hebben geprobeerd om hun vraag zelf op te lossen en 2 respondenten hebben dit niet gedaan. Ook geven 2 respondenten aan het niet te weten en hebben 3 respondenten de vraag niet beantwoord.
- De vraag “Hoe vond u de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?” is door 8 respondenten met ‘(zeer) goed’ beantwoord. 1 respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord.

2.5 Algemeen toegankelijke voorzieningen Rheden

Gemeente Rheden

Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een van de onderstaande mogelijkheden binnen de gemeente? (n=428)

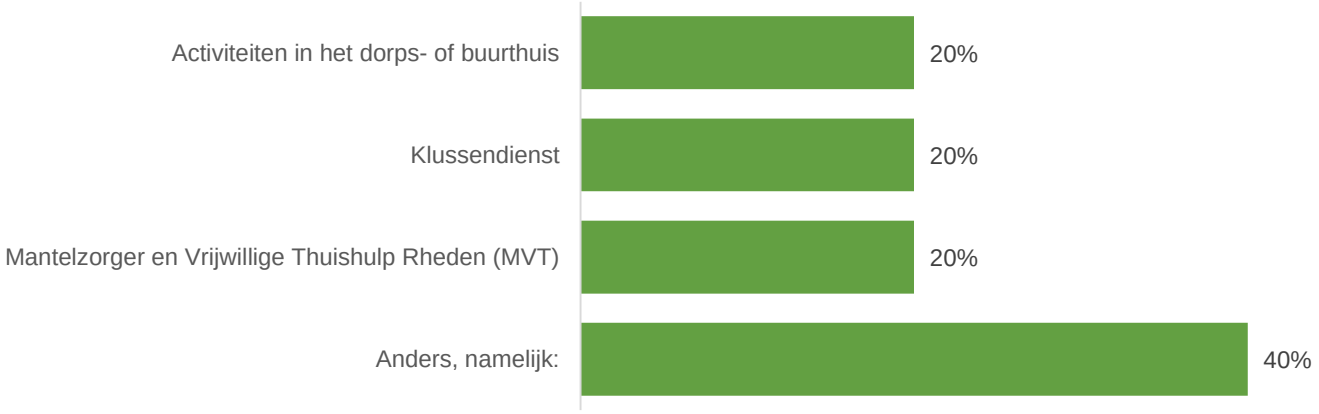


10% van de respondenten heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de Plusbus. Daarnaast heeft 9% gebruik gemaakt van activiteiten in het dorps- of buurthuis en stichting STOER. 10% van de respondenten heeft ‘anders, namelijk:’ geantwoord. Zij geven onder andere aan dat zij huishoudelijke hulp en thuiszorg ontvingen.

2.6 Algemeen toegankelijke voorzieningen Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een van de onderstaande mogelijkheden binnen de gemeente? (n=5)

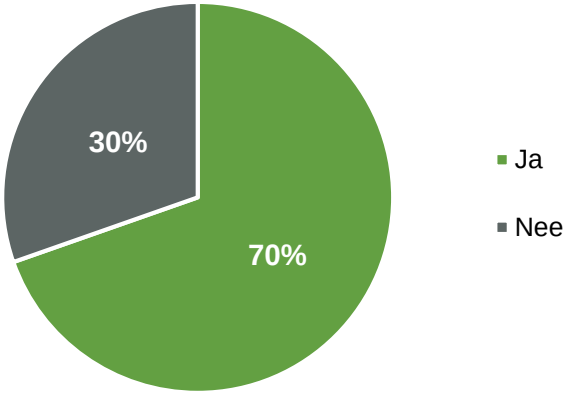


5 respondenten uit Rozendaal hebben het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een algemeen toegankelijke voorziening. 1 respondent maakte gebruik van activiteiten in het dorps- of buurthuis, 1 van de klussendienst en 1 van MVT. 2 respondenten kozen voor ‘anders, namelijk’ en 4 respondenten gaven aan dat ze het afgelopen jaar van geen van de mogelijkheden binnen de gemeente gebruik hadden gemaakt.

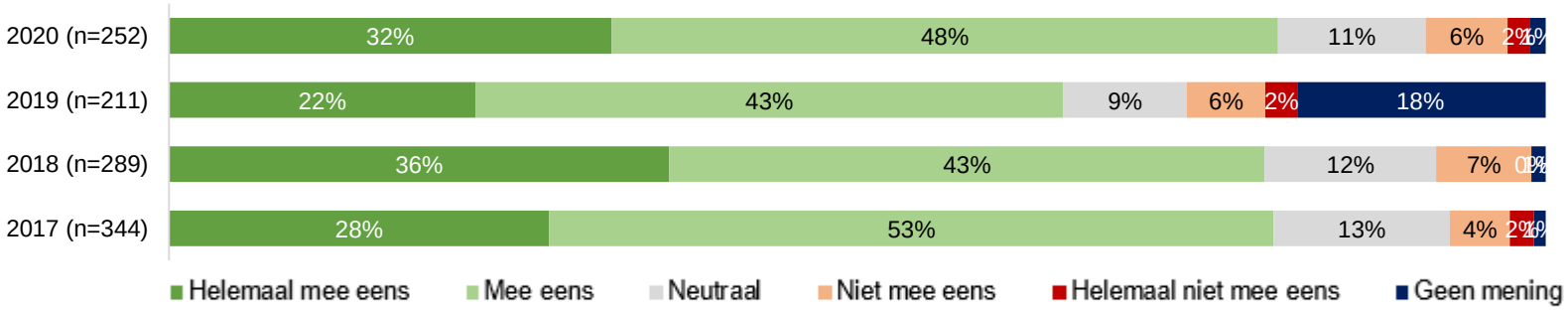
2.7 Huishoudelijke hulp Rheden

Gemeente Rheden

Ontving u in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente? (n=405)

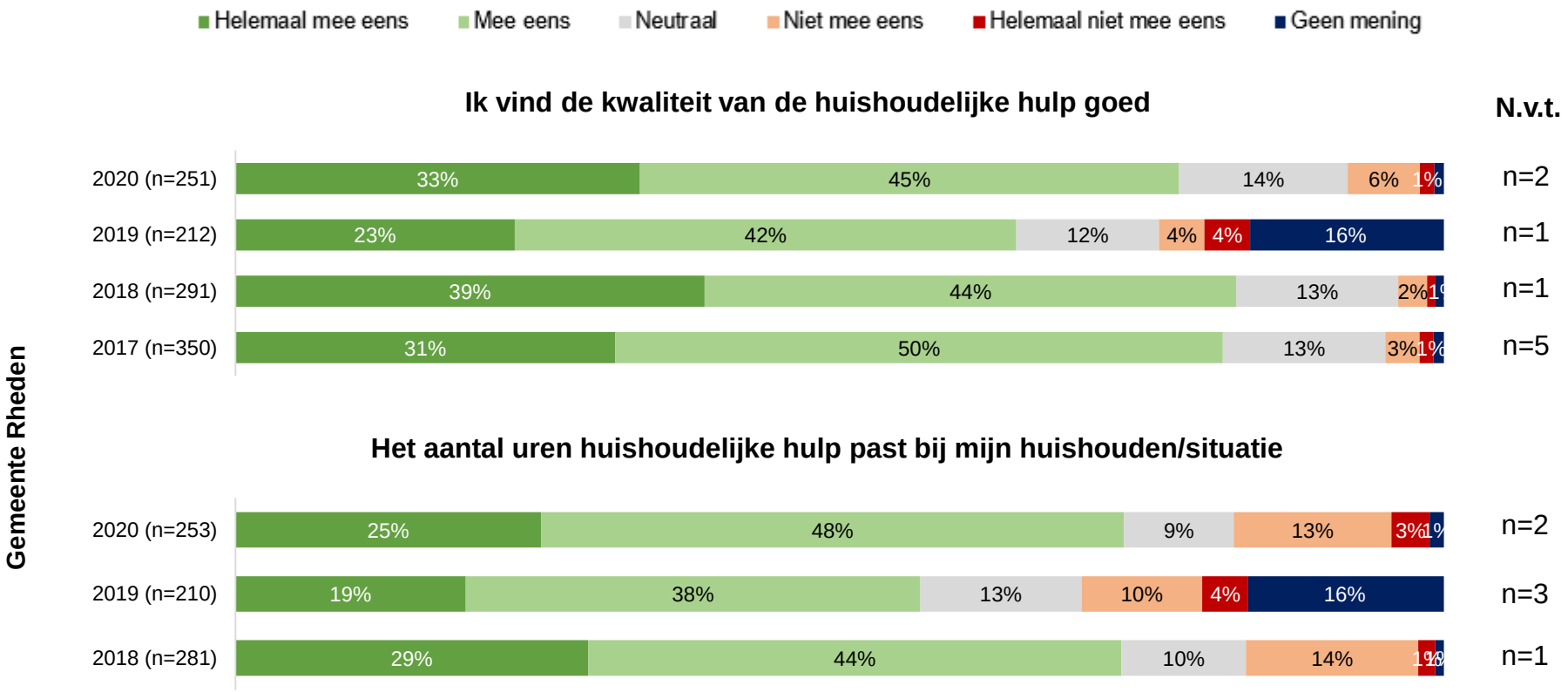


De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd



70% van de respondenten ontving in het afgelopen jaar (2019) huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente. Van deze respondenten geeft 80% aan dat de hulp bij het huishouden goed op de situatie en het huishouden is afgestemd. Een aantal respondenten heeft een opmerking gegeven over het aantal uren huishoudelijke hulp dat men krijg en/of over de hoogte van de eigen bijdrage. Deze zijn te vinden in het bijlagenboek. De respondenten geven voornamelijk aan dat ze meer ondersteuning wensen / uitbreiding van uren.

2.7 Huishoudelijke hulp Rheden

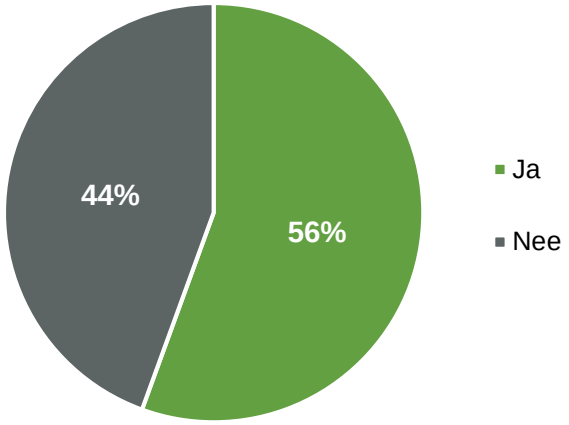


Van de respondenten die in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag ontvingen van de gemeente, vindt 78% de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed. Dit percentage is hoger dan in 2019, maar lager dan in 2018 en 2017 (2019: 65%; 2018; 83%, 2017: 81%). Vervolgens hebben de respondenten die huishoudelijke hulp met toeslag ontvangen aangegeven of het aantal uren huishoudelijke hulp past bij hun huishouden/situatie. 73% is het hiermee (helemaal) eens, tegenover 16% die het hiermee (helemaal) niet eens is. In 2019 was 57% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. In 2018 lag dit percentage ook op 73%.

2.8 Huishoudelijke hulp Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Ontving u in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente? (n=9)

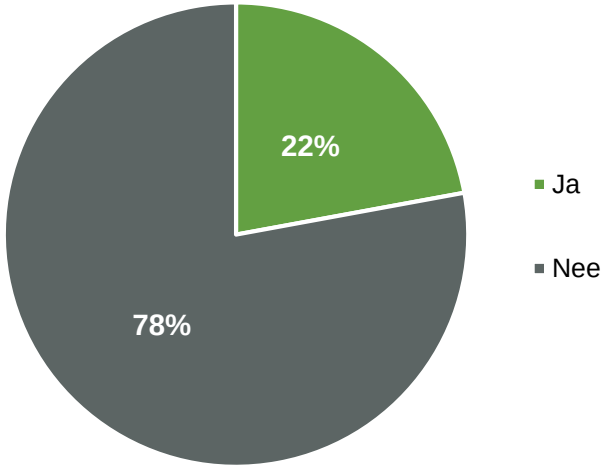


56% (5 in aantal) van de respondenten uit Rozendaal ontving in 2019 huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente. De respondenten die huishoudelijke hulp met toeslag van de gemeente ontvangen, hebben een aantal stellingen beantwoord. 4 van de 5 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd”. De andere respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord. Ook zijn 4 van de 5 respondenten het (helemaal) eens met de stelling “Ik vind de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed”. 1 respondent heeft ‘niet mee eens’ geantwoord. De stelling “Het aantal uren huishoudelijke hulp past bij mijn huishouden/situatie” is door 4 respondenten met (helemaal) mee eens beantwoord. De overige respondent heeft ‘geen mening’ geantwoord.

2.9 Mantelzorg Rheden

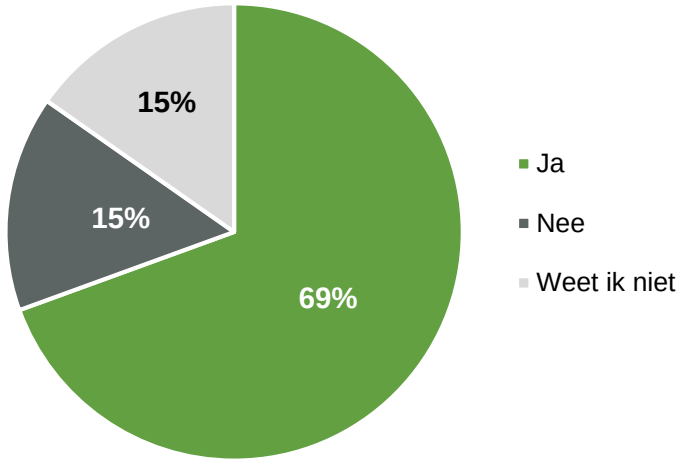
Gemeente Rheden

Geeft u hulp/ondersteuning aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren? (n=407)



	Ja	Nee
2020 (n=407)	22%	78%
2019 (n=453)	26%	74%
2018 (n=407)	20%	80%

Kunt u de hulp/ondersteuning aan die u geeft aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren? (n=72)



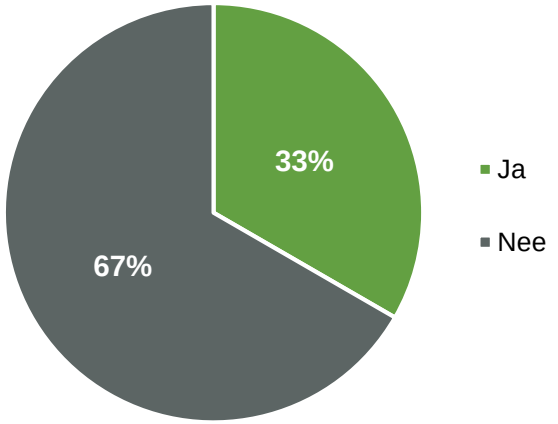
	Ja	Nee	Weet ik niet
2020 (n=72)	69%	15%	15%
2019 (n=119)	61%	14%	24%
2018 (n=76)	62%	22%	16%

Tevens hebben de respondenten vragen beantwoord over mantelzorg. 22% van de respondenten geeft hulp of ondersteuning aan bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of buren. Dit is een daling van 4% ten opzichte van 2019.
Van de groep die hulp/ ondersteuning geeft, geeft 69% aan dat zij de hulp die zij geven aankunnen. In 2019 was dit 61% en in 2018 was dit 62%.

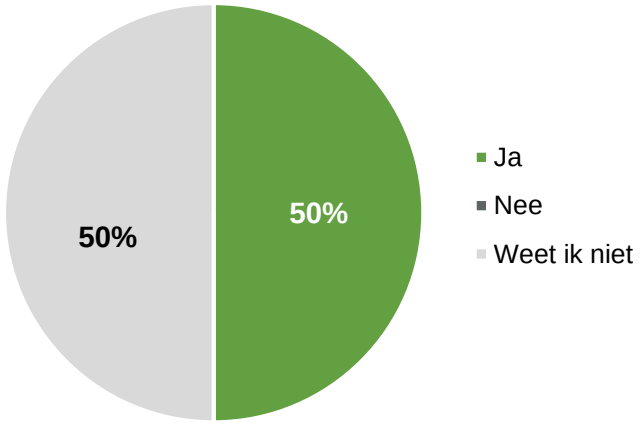
2.10 Mantelzorg Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Geeft u hulp/ondersteuning aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren? (n=9)



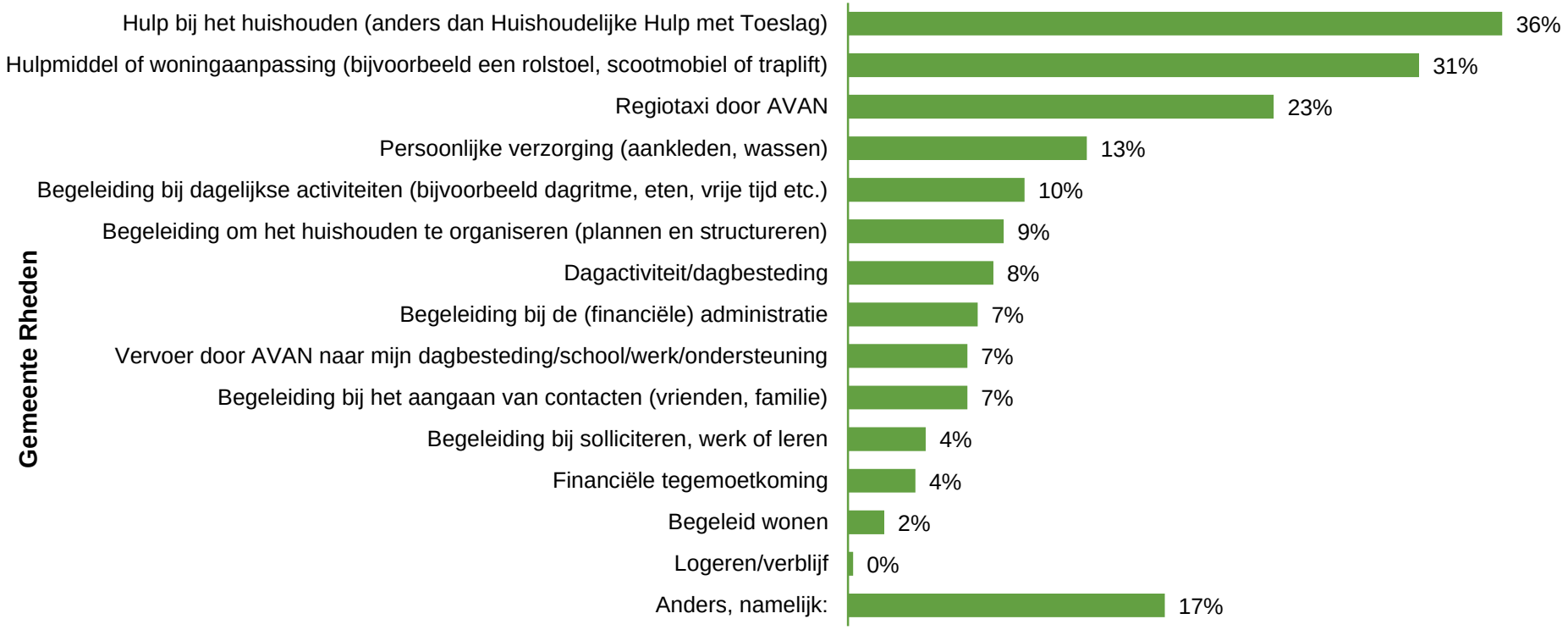
Kunt u de hulp/ondersteuning aan die u geeft aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren? (n=2)



33% (3 in aantal) van de respondenten uit Rozendaal geeft hulp of ondersteuning aan bijvoorbeeld hun partner, familie, vrienden of buren. Van deze respondenten, kan 50% (1 in aantal) de hulp aan die zij geven. De overige 50% (1 in aantal) weet niet of zij de hulp aankunnen die zij geven aan bijvoorbeeld hun partner, familie, vrienden of buren.

2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden

Welke hulp/ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet (n=350)



De meeste respondenten (36%) ontvangen hulp bij het huishouden. Daarnaast maakt 31% gebruik van een hulpmiddel of is de woning aangepast. 4% van de respondenten ontvangt een financiële tegemoetkoming en 3% woont begeleid. De antwoorden gegeven bij ‘anders, namelijk:’ staan weergegeven in het bijlagenboek.

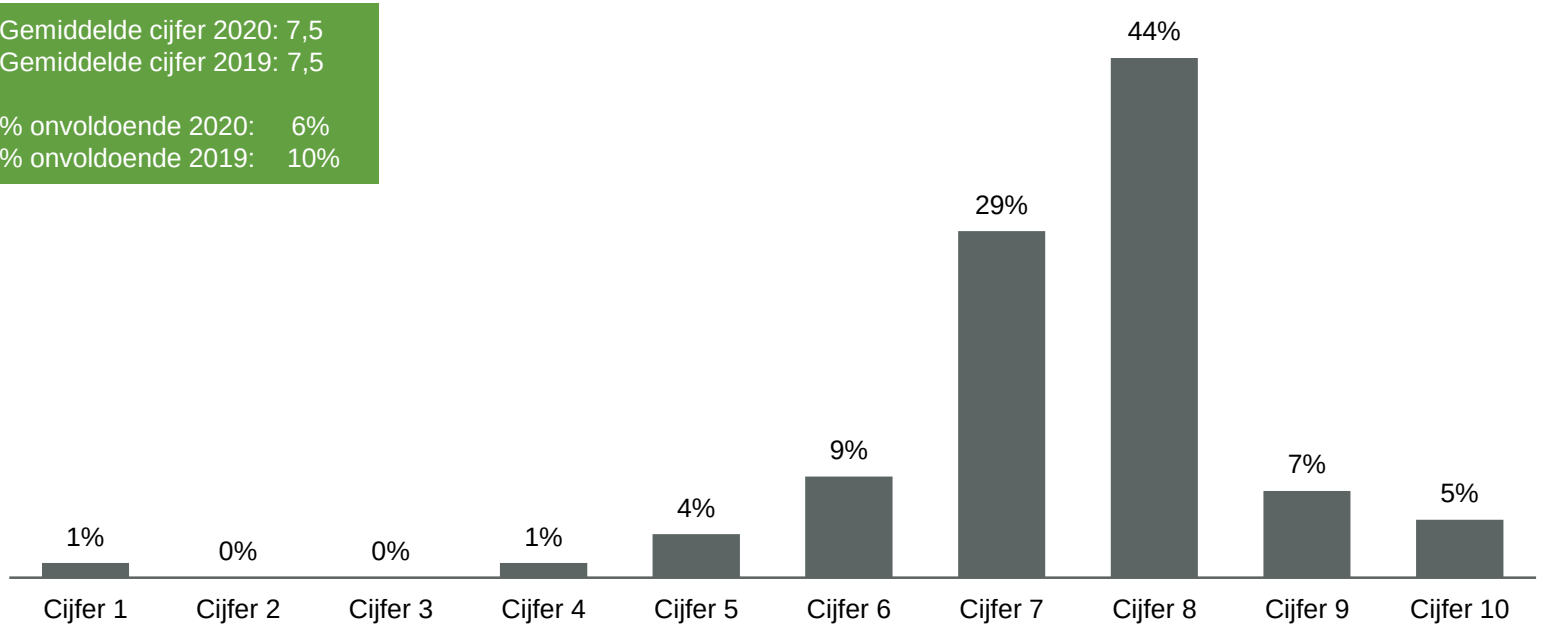
2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden

Wat voor cijfer geeft u voor het vervoer door Avan? (n=82)

Gemeente Rheden

Gemiddelde cijfer 2020: 7,5
Gemiddelde cijfer 2019: 7,5

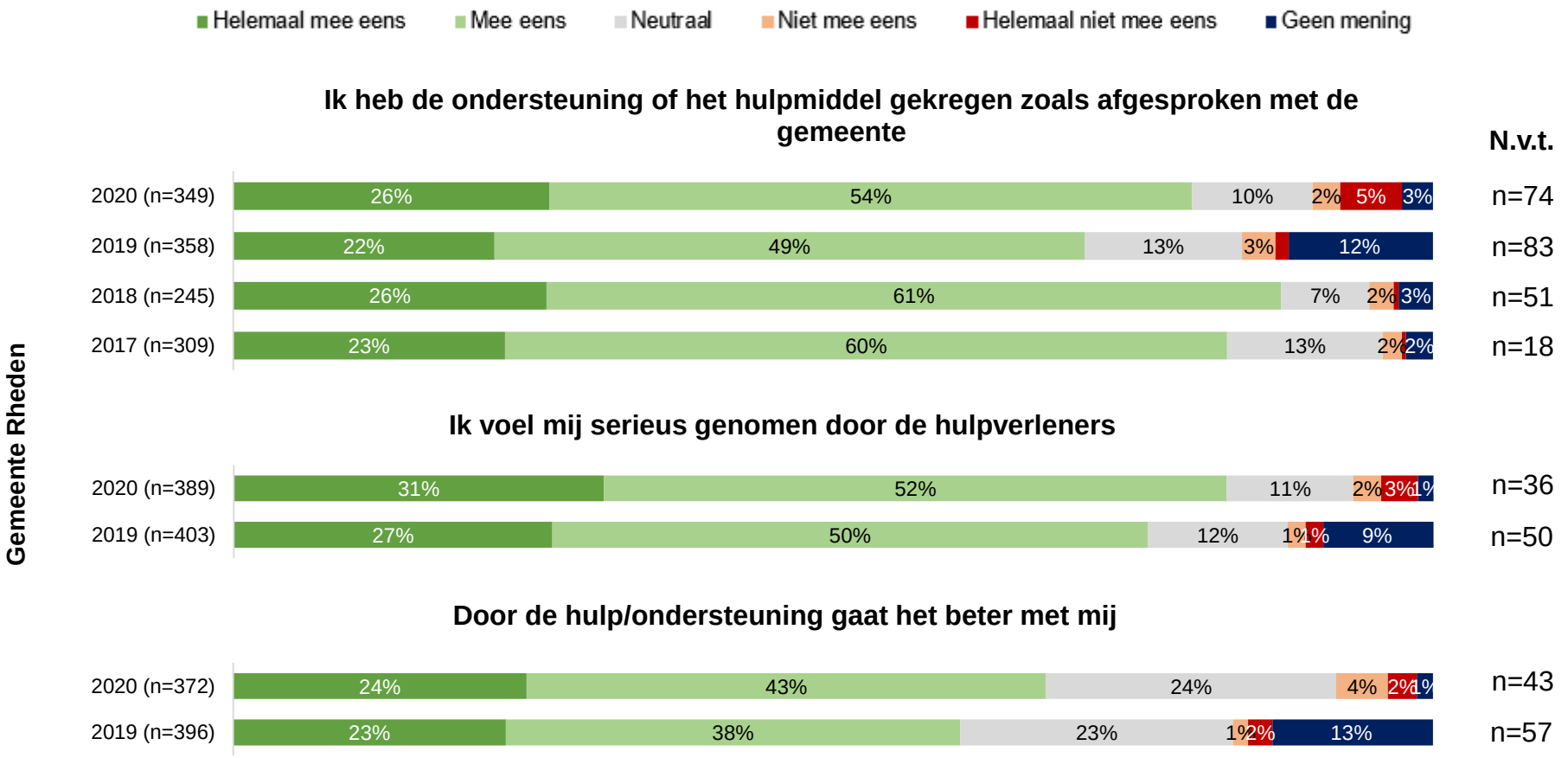
% onvoldoende 2020: 6%
% onvoldoende 2019: 10%



N.v.t.
n=8

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die gebruik maken van het vervoer door Avan. Zij beoordelen het vervoer gemiddeld met een 7,5. 6% heeft het vervoer door Avan met een onvoldoende beoordeeld.

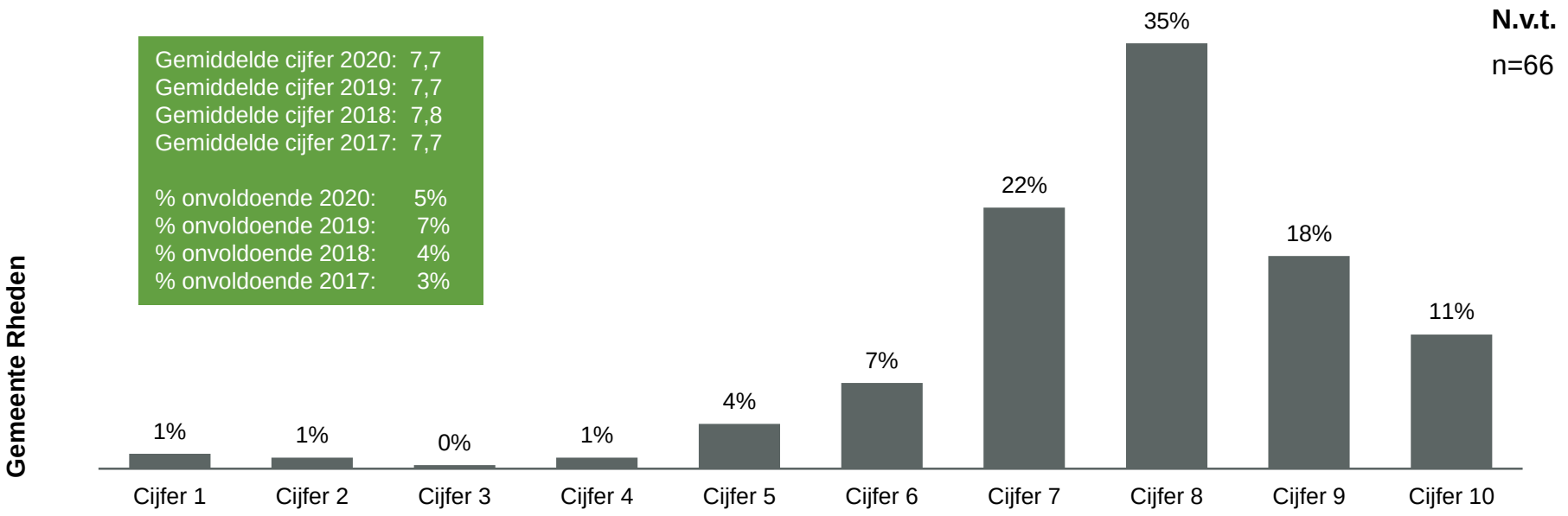
2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden



80% van de respondenten heeft de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Dit is een stijging ten opzichte van 2019, maar een daling ten opzichte van 2018 en 2017 (2019: 71%; 2018: 87%; 2017: 83%). Een aantal respondenten heeft een toelichting gegeven bij hun antwoord. Deze toelichtingen zijn te vinden in het bijlagenboek. Vervolgens is aan respondenten gevraagd of zij zich serieus voelen genomen door de hulpverleners. 83% is het hiermee (helemaal) eens. Dit percentage is hoger dan in 2019 (77%). 5% is het (helemaal) niet eens. 67% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling ‘door de hulp of ondersteuning gaat het beter met mij’. In 2019 was 61% het hier (helemaal) mee eens.

2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden

Wat voor cijfer geeft u de hulp of ondersteuning? (n=323)



De hulp of begeleiding wordt, net als in 2019 en 2017, gemiddeld beoordeeld met een 7,7. 5% geeft een onvoldoende. In 2018 was het gemiddelde een 7,8.

2.11 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rheden

Gemeente Rheden

Wat vindt/ vond u goed aan de hulp/ondersteuning? Enkele quotes:

- *"Altijd op tijd"*
- *"Bereidheid en klaar staan"*
- *"Fijn dat ik hulp krijg en ze maken een praatje, is ook belangrijk"*
- *"Goede samenwerking"*
- *"Ik ben erg tevreden over de huishoudelijke hulp van de thuiszorg. Ze luisteren goed naar de wens van de klant"*
- *"Snel en goed geholpen"*
- *"Respectvol, gelijkwaardig, empathisch, professioneel"*
- *"Ze luistert goed. Het voelt wel veilig"*
- *"Ze maken mijn problemen minder"*

Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp/ondersteuning? Enkele quotes:

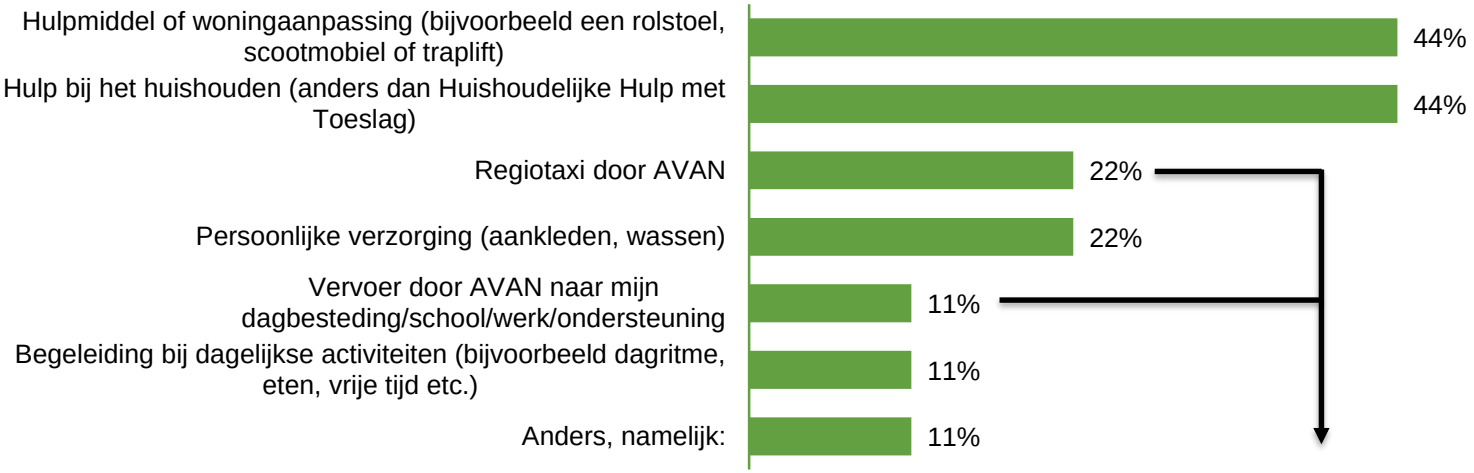
- *"Dag en tijd wisselt nogal"*
- *"De vervangers kunnen echt niet aanpakken en netjes werken"*
- *"Lange wachttijd"*
- *"Niet altijd op de afgesproken tijd"*
- *"Te veel wisselingen in personeel, waardoor ik steeds opnieuw instructie moest geven. Is vermoeiend en belastend"*
- *"Te weinig hulp"*
- *"Zonder enig bericht afwezig zijn"*

De overige toelichtingen staan weergegeven in het bijlagenboek.

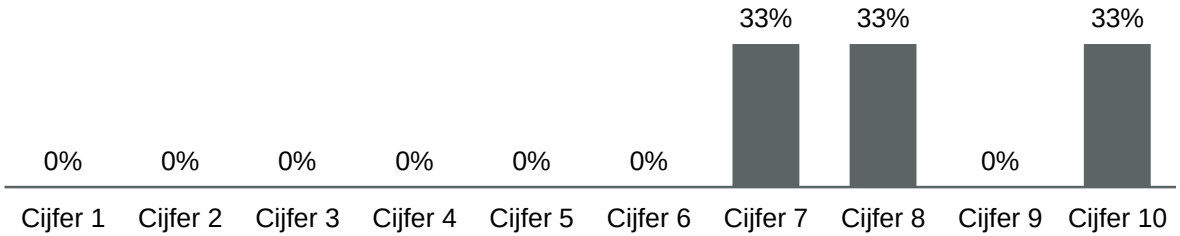
2.12 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Welke hulp/ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet (n=9)



Wat voor cijfer geeft u voor het vervoer door Avan? (n=3)



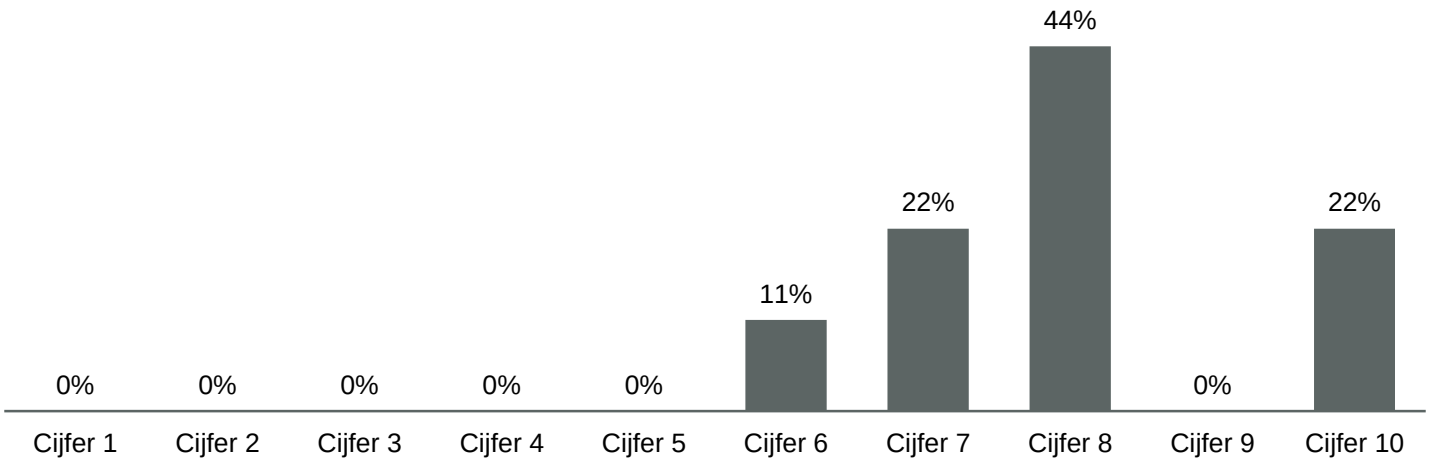
De meeste respondenten (44%, 4 in aantal) maken gebruik van een hulpmiddel of hebben een woningaanpassing gedaan. Ook heeft hetzelfde aantal respondenten hulp bij het huishouden. 22% (2 in aantal) maakt gebruik van de regiotaxi van Avan en krijgt hulp bij de persoonlijke verzorging. 1 respondent heeft ‘Anders, namelijk:’ geantwoord. Deze persoon geeft aan dat hij/zij door corona nog geen hulp heeft ontvangen, maar begeleiding bij dagelijkse activiteiten en vervoer door Avan zou krijgen. De 3 respondenten die gebruik maken van vervoer door Avan, beoordelen het vervoer gemiddeld met een 8,3 als rapportcijfer.

2.12 Hulp/ondersteuning vanuit gemeente Rozendaal

- 8 respondenten uit Rozendaal geven aan dat zij de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen hebben zoals afgesproken met de gemeente. 1 respondent geeft aan dat deze stelling niet van toepassing is.
- Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met de stelling “Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners”. 6 respondenten zijn het hiermee (helemaal) eens. 1 respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord, 1 respondent heeft geen mening en 1 respondent heeft aangegeven dat deze stelling niet van toepassing is.
- 6 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling “Door de hulp/ondersteuning gaat het beter met mij”. 1 respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord, 1 respondent is het er niet mee eens en 1 respondent heeft aangegeven dat deze stelling niet van toepassing is.
- De hulp of ondersteuning wordt door respondenten uit gemeente Rozendaal gemiddeld met een 8,0 als rapportcijfer beoordeeld.

Gemeente Rozendaal

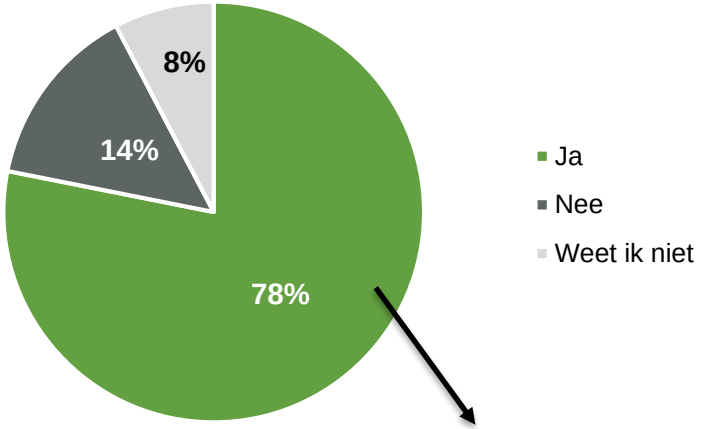
Wat voor cijfer geeft u de hulp of ondersteuning? (n=9)



2.13 Eigen bijdrage Rheden

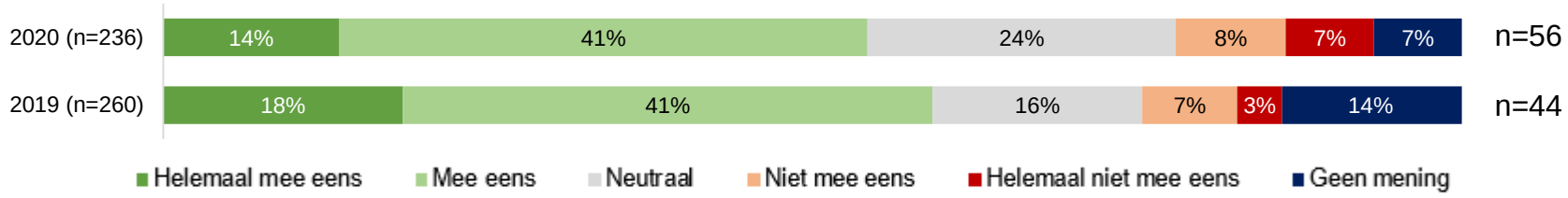
Gemeente Rheden

Betaalt u een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die u krijgt? (n=416)



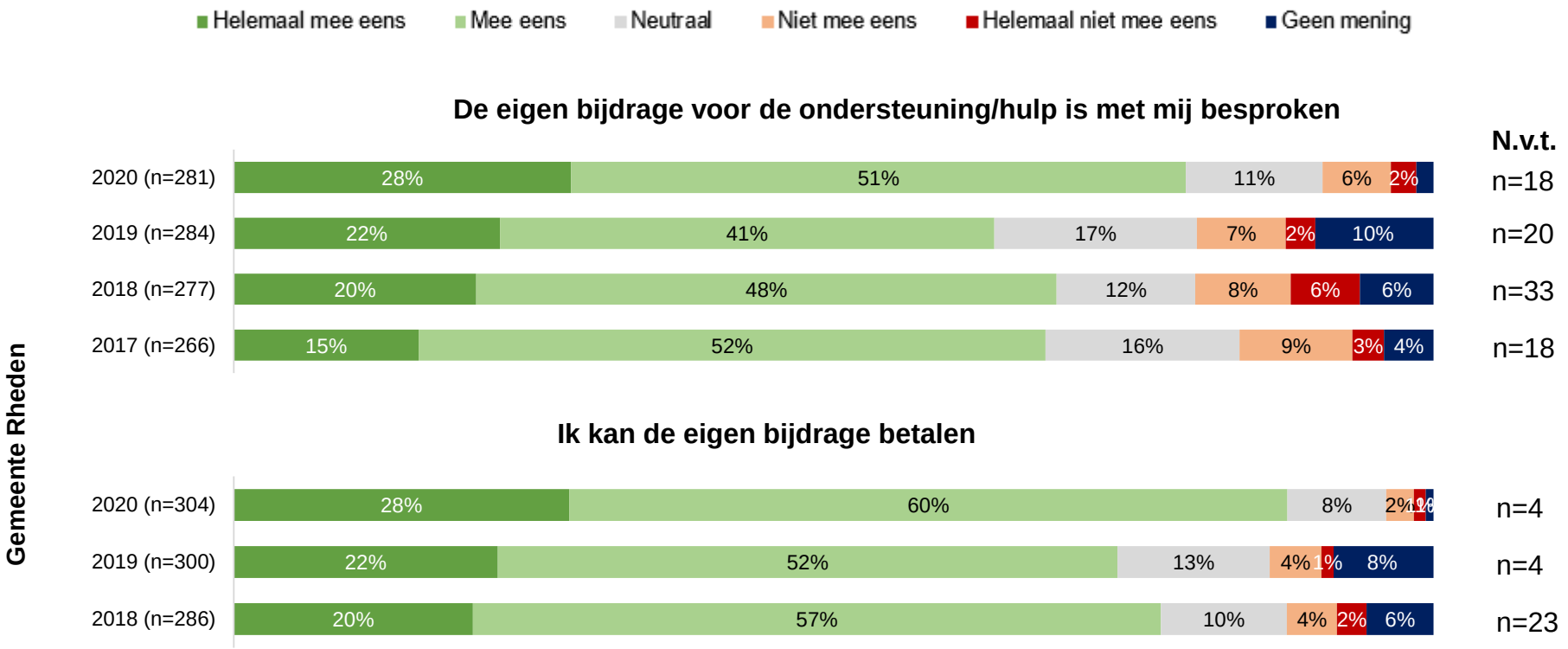
	Ja	Nee	Weet ik niet
2020 (n=416)	78%	14%	8%
2019 (n=454)	67%	19%	14%
2018 (n=391)	81%	10%	9%
2017 (n=322)	90%	10%	0%

Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage



Van de respondenten betaalt 78% een eigen bijdrage voor de ondersteuning of hulp die zij krijgen. Naar verhouding betalen meer mensen een eigen bijdrage dan vorig jaar, maar minder dan de jaren daarvoor (2019: 67%; 2018: 81%; 2017 90%). Een ruime meerderheid (55%) van de respondenten die een eigen bijdrage betaalt, is het (helemaal) eens met de stelling: ‘Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage’. 15% van de respondenten is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

2.13 Eigen bijdrage Rheden

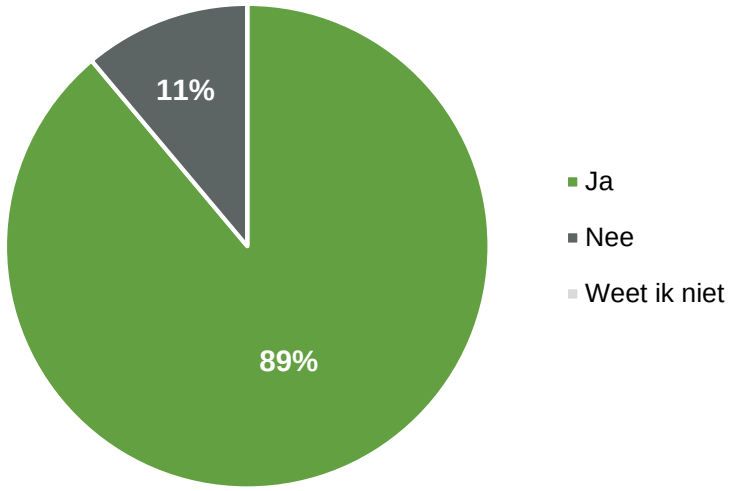


Van de respondenten die een eigen bijdrage betalen, geeft 79% aan dat de eigen bijdrage is besproken met hen (2019: 63%; 2018: 68%; 2017: 67%). 88% van de respondenten geeft aan dat zij de eigen bijdrage kunnen betalen (2019: 74%; 2018: 77%), tegenover 3% die de eigen bijdrage niet kan betalen (2019: 5%; 2018: 6%).

2.14 Eigen bijdrage Rozendaal

Gemeente Rozendaal

Betaalt u een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die u krijgt? (n=9)

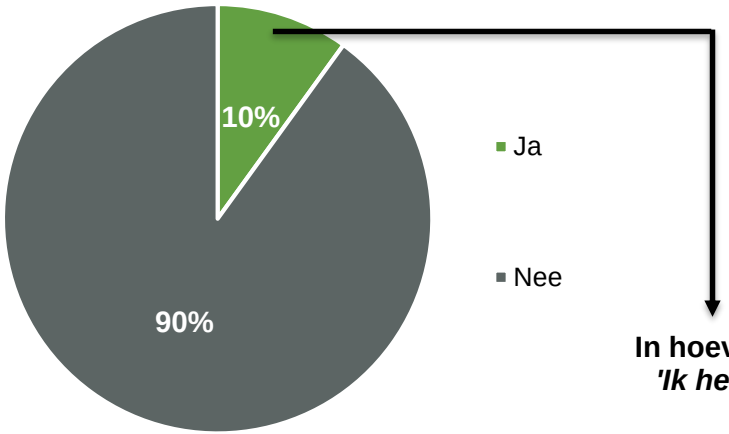


Van de respondenten uit gemeente Rozendaal betaalt 89% (8 in aantal) een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die zij krijgen. Zij hebben een drietal stellingen beantwoord. 4 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling ‘De eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp is met mij besproken’. 2 respondenten hebben ‘neutraal’ geantwoord en 1 respondent heeft geen mening gegeven. Met de stelling ‘Ik kan de eigen bijdrage betalen’ zijn 7 respondenten het (helemaal) eens en 1 respondent heeft ‘neutraal’ geantwoord. Tot slot, 3 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling ‘Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage’, tegenover 1 respondent die het hier niet mee eens is. 2 respondenten hebben aangegeven dat de stelling niet van toepassing is.

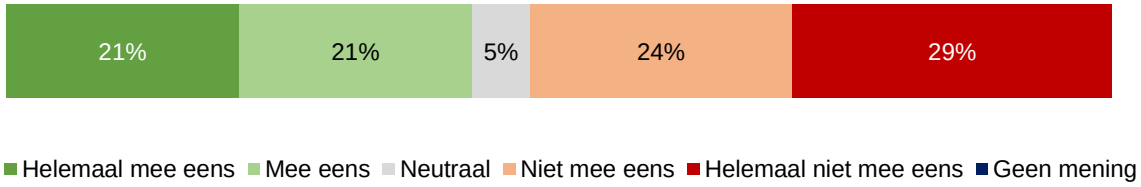
2.15 Corona Rheden

Gemeente Rheden

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente? (n=421)



In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling? (n=38)
'Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren'

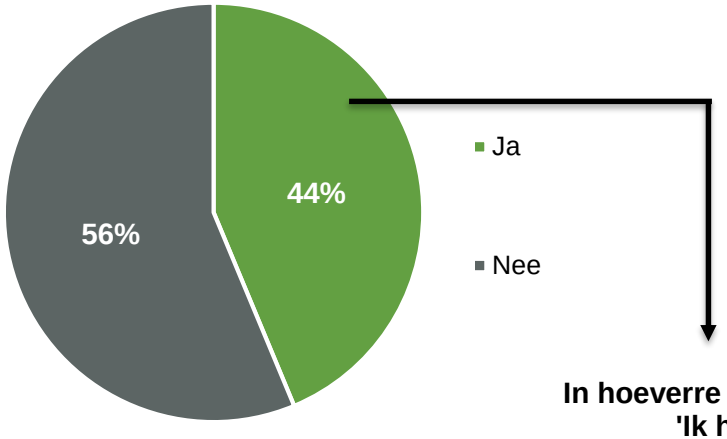


Ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona heeft 90% geen contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. 10% heeft dit wel. 42% van deze respondenten is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren’, tegenover 53% die het hier (helemaal) niet mee eens is.

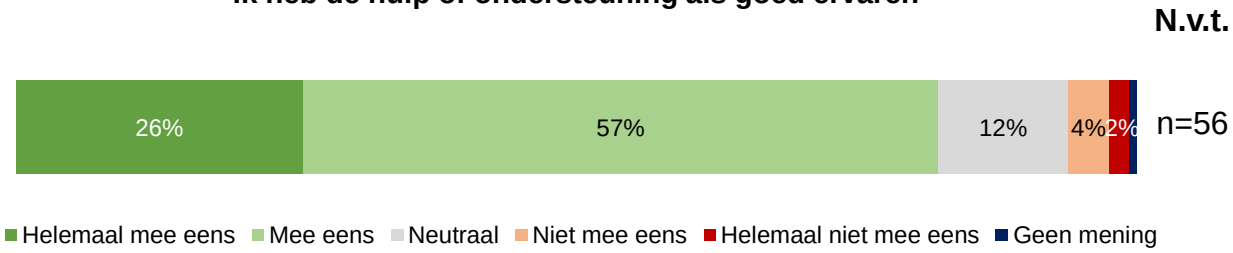
2.15 Corona Rheden

Gemeente Rheden

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo? (n=414)



In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling? (n=164)
'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'

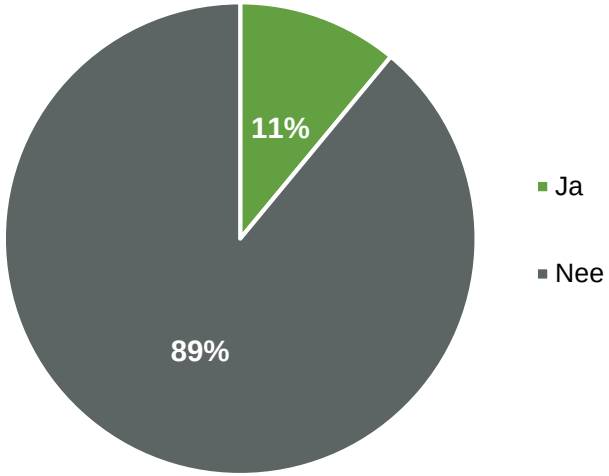


44% van de respondenten heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Van deze respondenten is 83% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'. 6% is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

2.16 Corona Rozendaal

Gemeente Rozendaal

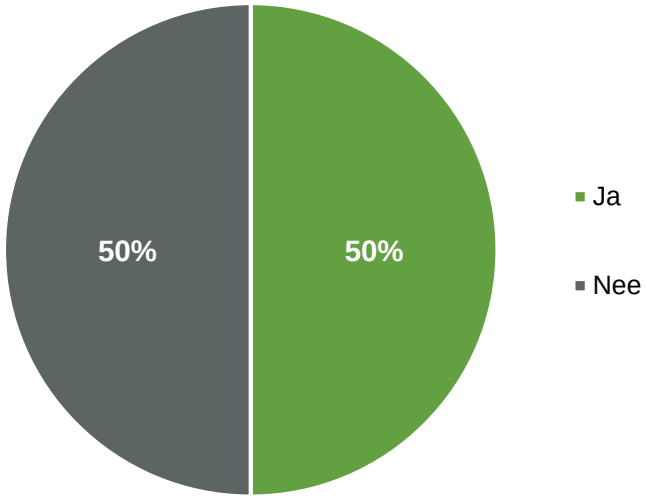
Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente? (n=9)



Ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona heeft 89% (8 in aantal) geen contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. 11% heeft dit wel (1 in aantal). Deze persoon is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren’.

2.16 Corona Rozendaal

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo? (n=8)



50% van de respondenten (4 in aantal) heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. 3 van de 4 respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'. 1 respondent heeft de vraag niet beantwoord.

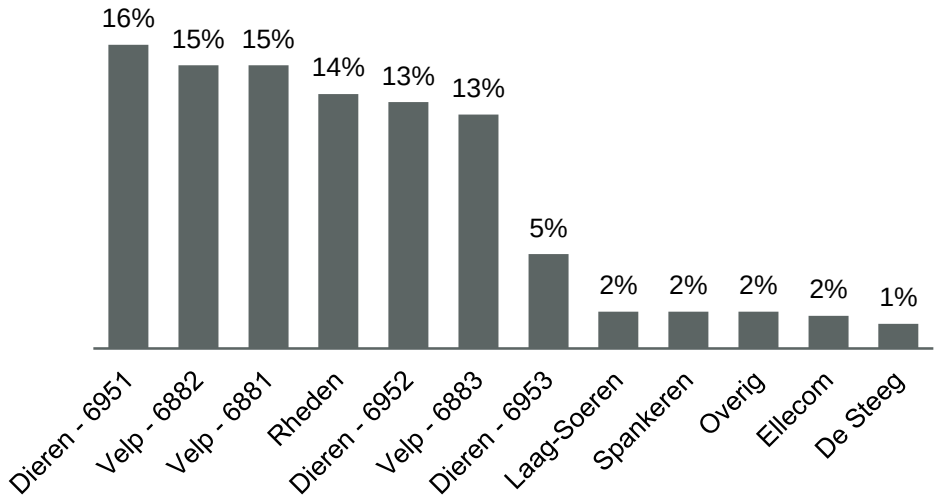
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

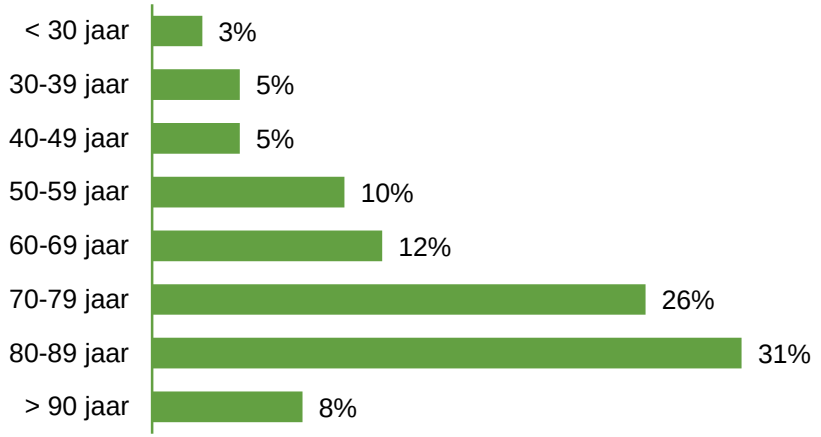
Bijlage I – Achtergrondgegevens respondenten

Gemeente Rheden

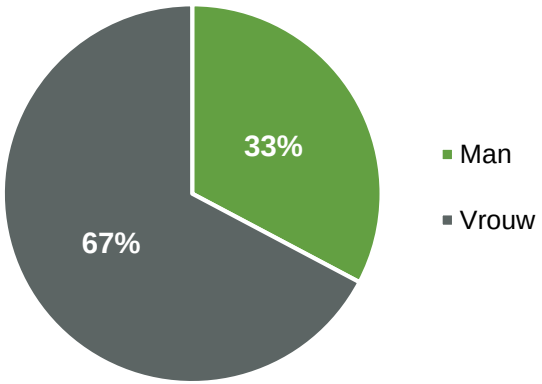
Woonplaats (n=455)



Leeftijd (n=450)



Geslacht (n=455)

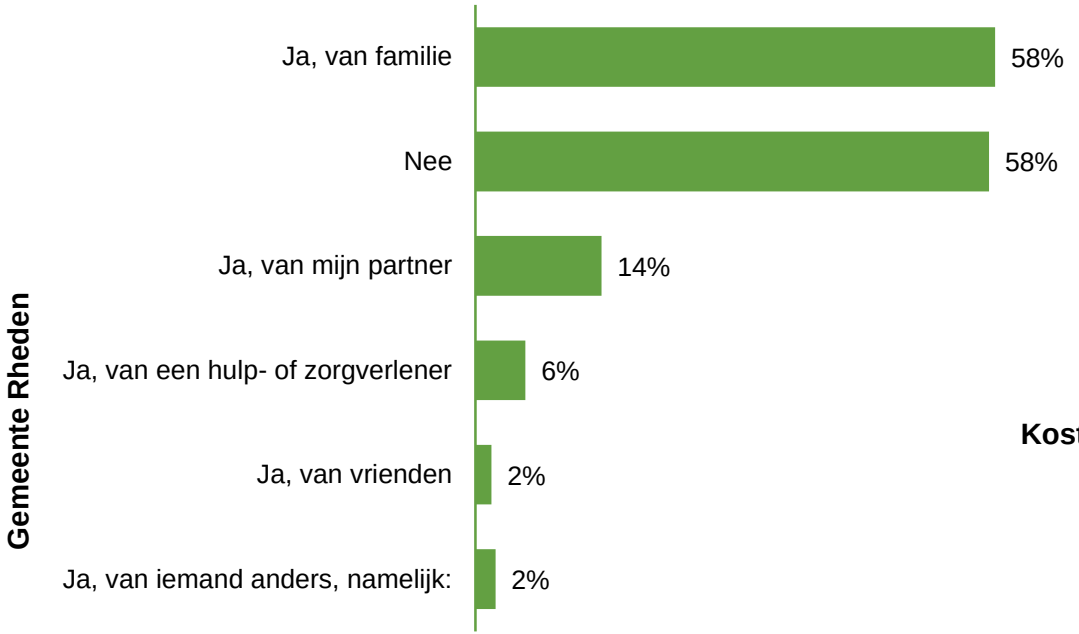


Woonsituatie (n=453)

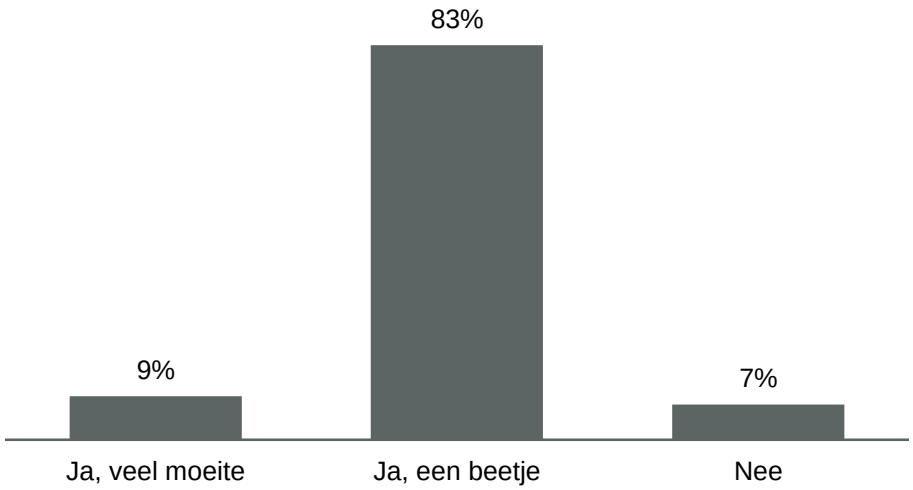


Bijlage I – Achtergrondgegevens respondenten

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=444)



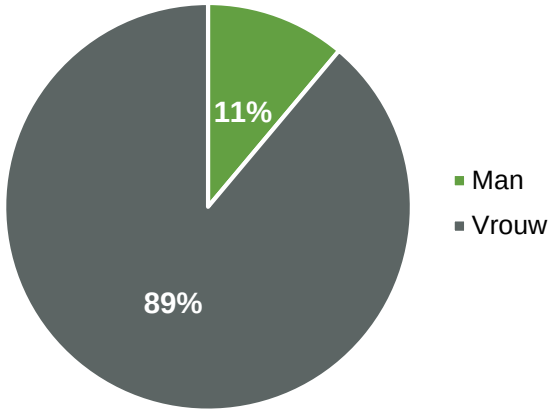
Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite? (n=455)



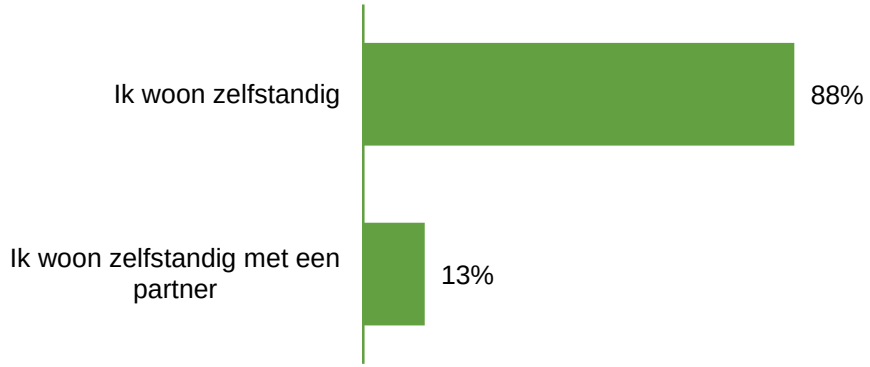
Bijlage I – Achtergrondgegevens respondenten

Gemeente Rozendaal

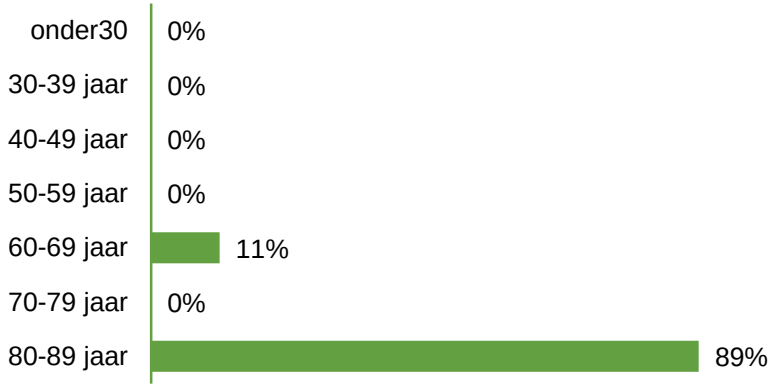
Geslacht (n=9)



Woonsituatie (n=8)



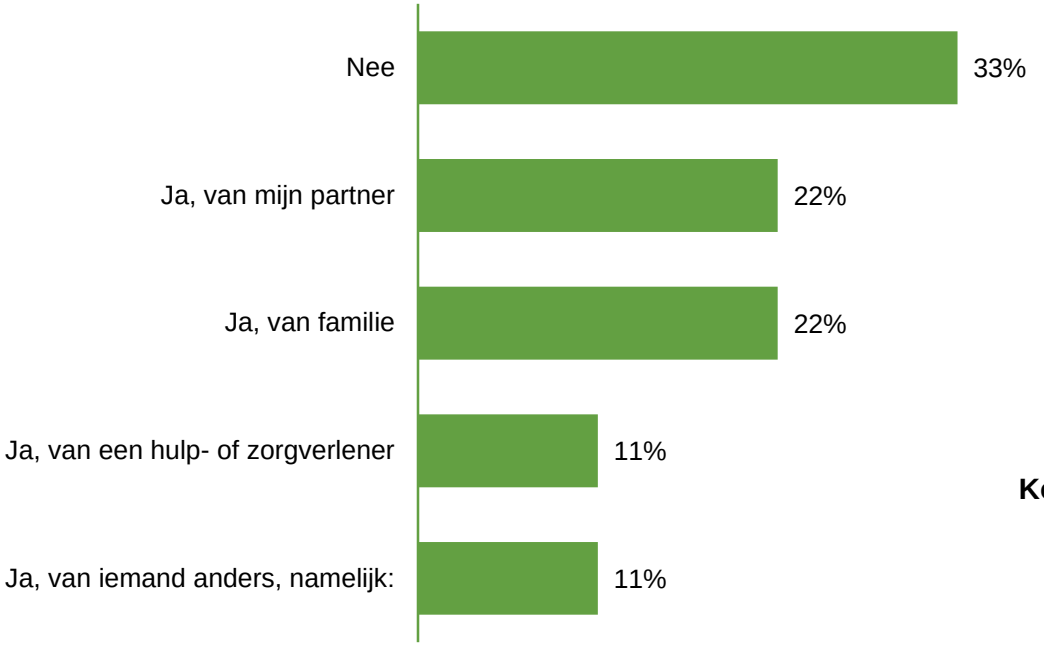
Leeftijd (n=9)



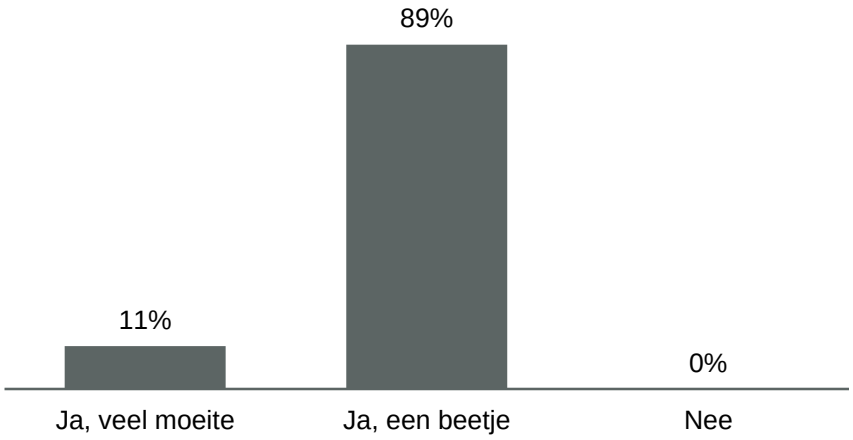
Bijlage I – Achtergrondgegevens respondenten

Gemeente Rozendaal

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=9)



Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite? (n=9)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten uit Rheden dat heeft deelgenomen (455) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,10% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. Deze betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Vanwege het lage aantal respondenten uit Rozendaal (9) zijn de resultaten niet betrouwbaar en representatief voor alle (22) inwoners uit Rozendaal die Wmo ontvangen.