Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Rheden

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Opdrachtgever

Concept 1
Datum: 9 augustus 2021
Projectnummer: 21034

Auteurs:
Hannemarie Hardeman, Projectmanager/ Senior onderzoeker
Joyce Berentsen, Projectmanager/ Onderzoeker
Danique Rietman, 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 8**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 9

2 Resultaten **Pagina 10**
2.1 Contact Pagina 11
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning Pagina 15
2.3 Resultaat van de ondersteuning Pagina 21
2.4 Contact met de gemeente/ consulenten Pagina 25
2.5 Huishoudelijke hulp Pagina 40
2.6 Mantelzorg Pagina 42
2.7 Ervaringen met hulp/ ondersteuning Pagina 44
2.8 Eigen bijdrage hulp/ ondersteuning Pagina 48
2.9 Dienstverlening in coronatijd Pagina 49

3 Bijlagen **Pagina 53**
Bijlage I Achtergrondvariabelen Pagina 54
Bijlage II Onderzoeksverantwoording Pagina 58

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management Samenvatting

Contact

- 79% van de respondenten uit Rheden is het er (helemaal) mee eens dat de medewerker ze serieus nam. 71% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2020 en 2019 (2020: 68%, 2019: 70%). Meer dan de helft van de respondenten (67%) geeft aan dat zij met de medewerker samen in het gesprek naar oplossingen hebben gezocht. 61% is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen. Dit percentage is lager dan in voorgaande jaren (2020: 67%, 2019: 70%).

- Nagenoeg een derde van de respondenten uit Rheden (31%) wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is iets hoger dan voorgaande jaren (2020: 28%, 2019: 27%). 9% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 17% had hier gebruik van willen maken en 33% wilde dat niet.

Kwaliteit van de ondersteuning

- 79% van de respondenten uit Rheden vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed en dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan die van voorgaande jaren (2020: 78%; 76%, 2019: 82%; 82%).

- 82% van de respondenten uit Rheden is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente’.

- 7% van de respondenten uit Rheden geeft de hulp of ondersteuning een onvoldoende. Het meest gegeven cijfer is een 8 (33%). Gemiddeld wordt de hulp of ondersteuning met een 7.5 beoordeeld. Het rapportcijfer is iets gedaald ten opzichte van 2020 en 2019 (7.7).

Resultaat van de ondersteuning

- 82% van de respondenten uit gemeente Rheden geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die ze krijgen. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren (2020: 80%, 2019: 81%). Driekwart van de respondenten (75%) is het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven’. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 (70%) en gelijk aan 2019 (75%). 73% kan door de ondersteuning die ze krijgen beter de dingen doen die ze willen (2020: 69%, 2019: 75%).

- 82% van de respondenten uit Rheden voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (2020: 83%, 2019: 77%). 68% is het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de hulp/ ondersteuning gaat het beter met mij’. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2020 (67%) en een stijging ten opzichte van 2019 (61%).

Contact met de gemeente/ consulenten

- 40% van de respondenten uit Rheden had een gesprek met een consulent van de gemeente voor de hulp/ ondersteuning in 2020. Vorig jaar gaf 51% aan dit te hebben gehad. De respondenten die een gesprek met een consulent van de gemeente hebben gehad, geven aan dat er voornamelijk familie (28%) bij aanwezig was.

- Nagenoeg driekwart van de respondenten uit Rheden (74%) heeft het '(keukentafel) gesprek' als prettig ervaren (2020: 81%, 2019: 78%). 81% is het er (helemaal) mee eens dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt (2020: 79%, 2019: 79%).

- Meer dan de helft van de respondenten uit Rheden (59%) geeft aan na afloop van het gesprek een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag te hebben ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren (2020: 57%, 2019: 55%). Ongeveer driekwart van de respondenten uit Rheden (74%) die een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag heeft ontvangen, is het (helemaal) eens met de inhoud. Dit percentage is lager dan voorgaande jaren (2020: 79%, 2019: 84%). Met de stelling 'De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving) is 62% het (helemaal) eens en 12% (helemaal) oneens. Het percentage (helemaal) eens is gestegen ten opzichte van 2020 (57%) en 2019 (57%).

- Het contact met de gemeente/ de consulent wordt door de respondenten uit Rheden gemiddeld met een 7.2 beoordeeld. Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 (7.3) en een daling ten opzichte van 2019 (7.6).

- 43% van de respondenten uit Rheden is bij de gemeente terecht gekomen door zichzelf aan te melden. 39% heeft geprobeerd om de vraag zelf op lossen. Dit hebben zij onder andere gedaan door te bellen met en/of mailen naar de gemeente, hulp van familie te vragen en zelf huishoudelijke hulp te regelen.

- De telefonische bereikbaarheid van de gemeente wordt door 42% van respondenten uit Rheden als (zeer) goed beoordeeld. Dit werd in 2020 nog door 49% als (zeer) goed beoordeeld. 18% vindt de bereikbaarheid (zeer) slecht en 30% staat er neutraal tegenover.

- De gemeente kan op verschillende manieren haar inwoners ondersteunen. De meeste respondenten uit Rheden (61%) hebben in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de gemeente. Respondenten die daar wel gebruik van hebben gemaakt, hebben met name gebruik gemaakt van een Gelrepas (8%), Plusbus (6%) en Stichting Stoer (6%).

Huishoudelijke hulp

- Driekwart van de respondenten uit Rheden die huishoudelijk hulp ontvangt (75%) is het (helemaal) eens met de stelling ‘De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd’ (2020: 80%, 2019: 65%). De kwaliteit van de huishoudelijke hulp wordt door 74% als (zeer) goed ervaren (2020: 78%, 2019: 65%). Met de stelling ‘Het aantal uren huishoudelijke hulp past bij mijn huishouden/situatie’ is 21% het (helemaal) oneens (2020: 16%, 2019: 14%).

Mantelzorg

- 23% van de respondenten uit Rheden geeft hulp of ondersteuning aan bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of buren. Ruim de helft hiervan (56%) geeft aan deze hulp/ondersteuning aan te kunnen. Dit is een daling ten opzichte van 2020 (69%) en 2019 (61%).

Ervaringen met hulp/ ondersteuning

- Nagenoeg de helft van de respondenten uit Rheden (48%) ontvangt hulp bij het huishouden. Daarnaast maakt 29% gebruik van een hulpmiddel of een woningaanpassing. 2% ontvangt financiële tegemoetkoming, woont begeleid of krijgt begeleiding bij solliciteren, werk of leren. Aan respondenten die hulp in het huishouden ontvangen is gevraagd of ze opmerkingen hebben over het aantal uren dat ze krijgen en/of over de hoogte van de eigen bijdrage. Zij benoemen voornamelijk dat het aantal uren te weinig is en dat ze graag meer zouden willen.

- Respondenten uit Rheden die gebruik maken van het vervoer van Avan beoordelen dit gemiddeld met een 7.8. Dit rapportcijfer is hoger dan in 2020 en 2019. Toen was het gemiddelde cijfer een 7.5. 5% van de respondenten geeft het vervoer een onvoldoende.

Eigen bijdrage hulp/ ondersteuning

- 80% van de respondenten uit Rheden betaalt een eigen bijdrage voor de ondersteuning/ hulp die ze krijgen. 14% doet dit niet. Deze percentages komen overeen met 2020 (78%; 14%).

Dienstverlening in coronatijd

- Het percentage respondenten uit Rheden (17%) dat ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact heeft gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente is ten opzichte van 2020 gestegen (2020: 10%). De helft van de respondenten uit Rheden (50%) die contact heeft gehad met het Sociaal Meldpunt, heeft dit als (zeer) goed ervaren. In 2020 was dit percentage 42%.

- 47% van de respondenten uit Rheden heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Hiervan is 81% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren’. Dit is vergelijkbaar met 2020 (83%). 4% is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

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 2020 in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is in juni/juli 2021 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. Eerder was het verplicht vanuit de VNG om een voorgeschreven vragenlijst te gebruiken, maar vanaf dit jaar is de vorm van het CEO flexibel met 3 te onderzoeken onderwerpen. Met dit onderzoek wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen hebben ervaren en welk effect ze ervan ondervinden in hun zelfredzaamheid.

- 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 2020 Wmo-cliënt zijn geworden en in 2020 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 2.870 cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 1.177 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 474 respondenten uit Rheden aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 163 nieuwe cliënten en 311 bestaande cliënten. In totaal hebben 421 respondenten de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 53 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 40% gerealiseerd. Er kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,11% uitspraken gedaan worden over de populatie.

- Waar mogelijk wordt een vergelijking met de resultaten van het cliëntervaringonderzoek Wmo van gemeente Rheden uit 2019 en 2020 weergegeven. Indien de resultaten van voorgaande onderzoeken niet worden genoemd, dan is de betreffende vraag niet (op dezelfde wijze) gesteld.

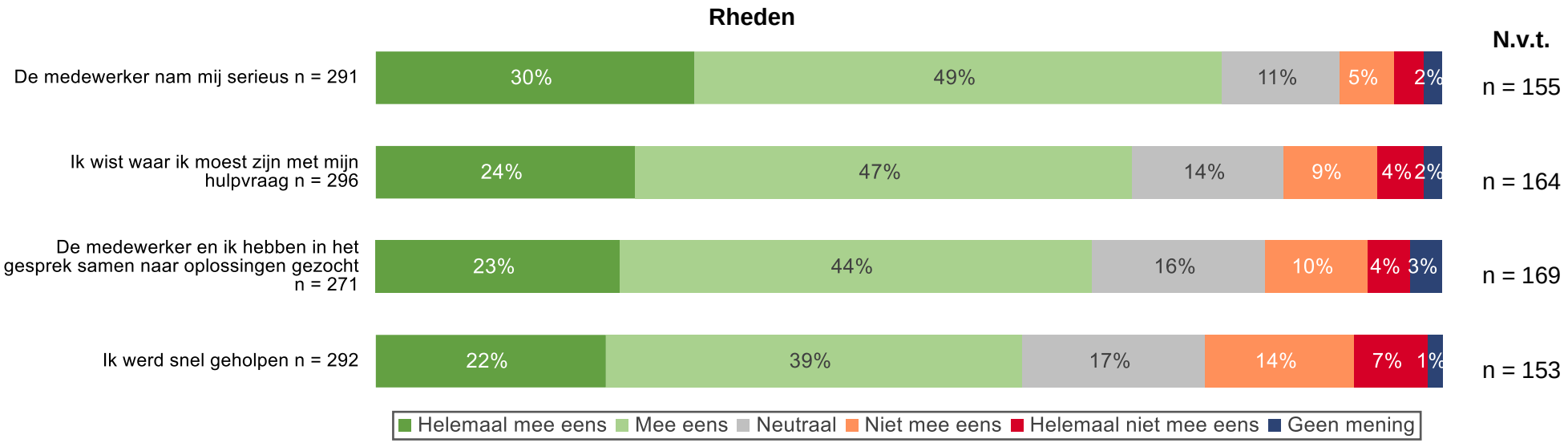
- Er zijn in gemeente Rozendaal in totaal 38 cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 22 van hen hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Zij konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen. Uiteindelijk hebben 10 respondenten uit Rozendaal aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 4 nieuwe cliënten en 6 bestaande cliënten. In totaal hebben 7 respondenten uit Rozendaal de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 3 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 45% gerealiseerd. Wegens het kleine aantal zijn de resultaten voor de respondenten uit Rozendaal indicatief.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten

2.1 Contact

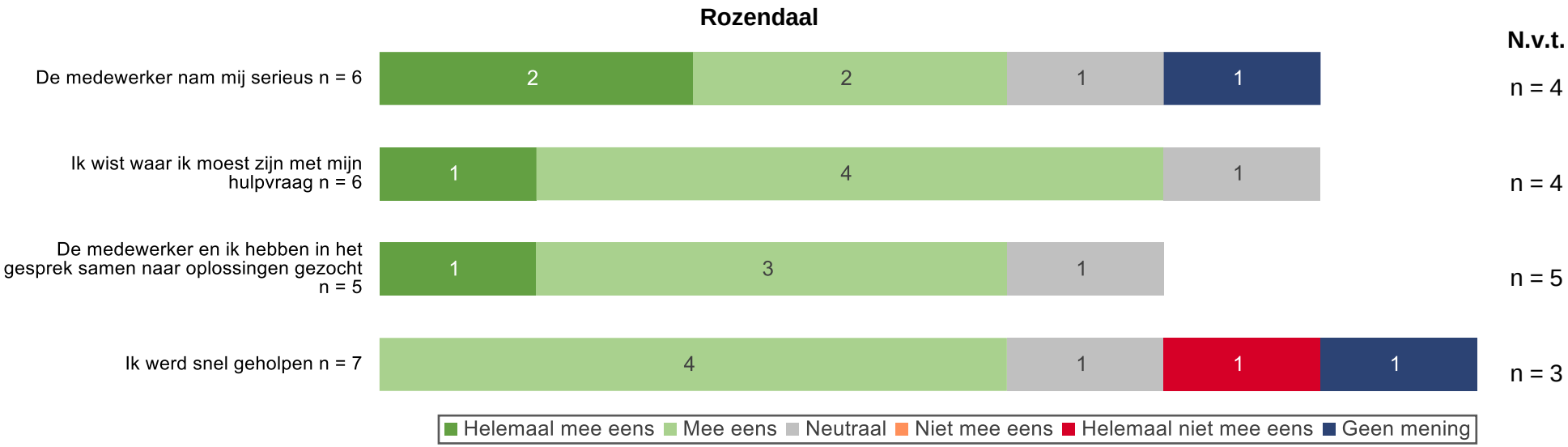
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



79% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de medewerker ze serieus nam. 71% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2020 en 2019 (2020: 68%, 2019: 70%). Meer dan de helft van de respondenten (67%) geeft aan dat zij met de medewerker samen in het gesprek naar oplossingen hebben gezocht. 61% is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen. Dit percentage is lager dan in voorgaande jaren (2020: 67%, 2019: 70%).

2.1 Contact

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

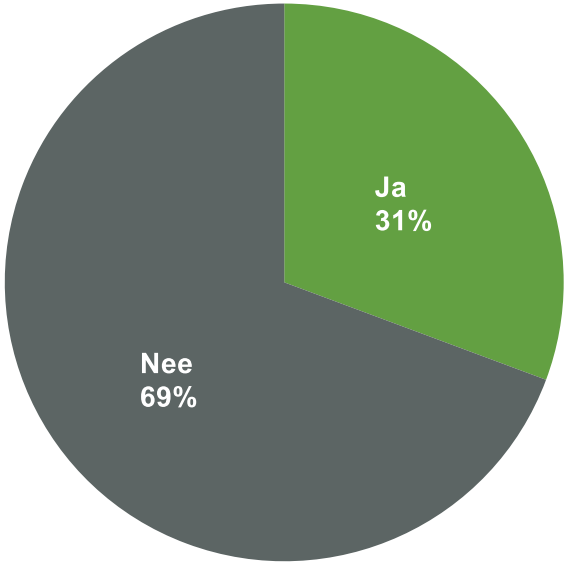


Let op: door het lage aantal respondenten uit Rozendaal zijn de resultaten hiervan indicatief en niet representatief. Dit geldt voor alle resultaten voor Rozendaal in de gehele rapportage.

2.1 Contact

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=440)

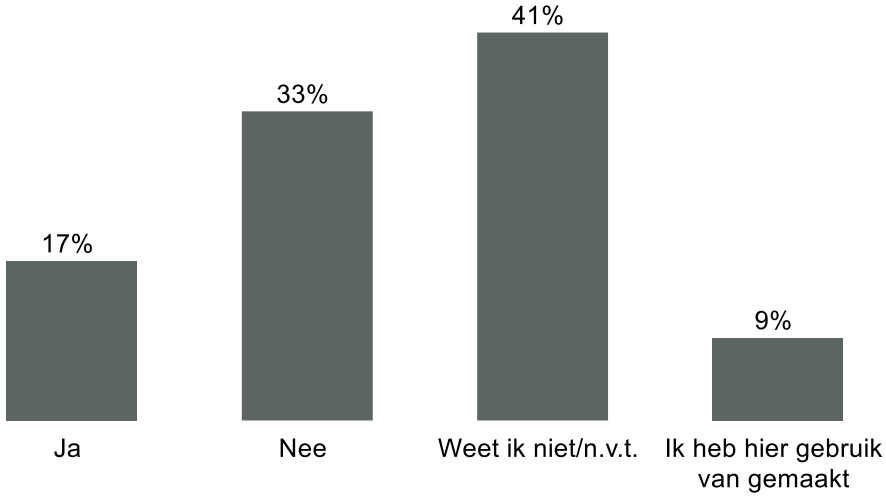
Rheden



	Ja	Nee
2021 (n=450)	31%	69%
2020 (n=394)	28%	72%
2019 (n=428)	27%	73%

Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=465)

Rheden

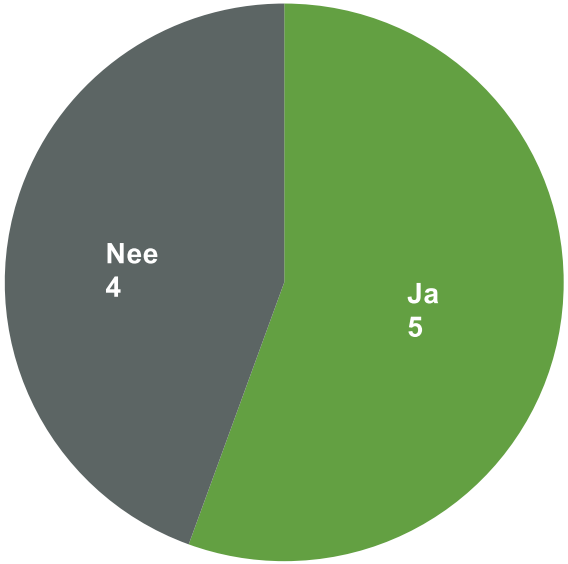


Nagenoeg een derde van de (31%) wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is iets hoger dan voorgaande jaren (2020: 28%, 2019: 27%). 9% van de respondenten heeft daadwerkelijk gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 17% had hier wel gebruik van willen maken en 33% wilde dat niet.

2.1 Contact

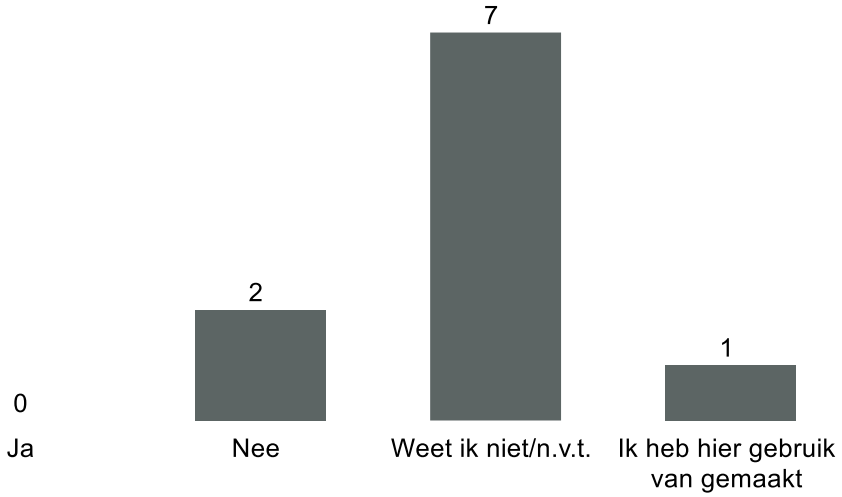
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=9)

Rozendaal



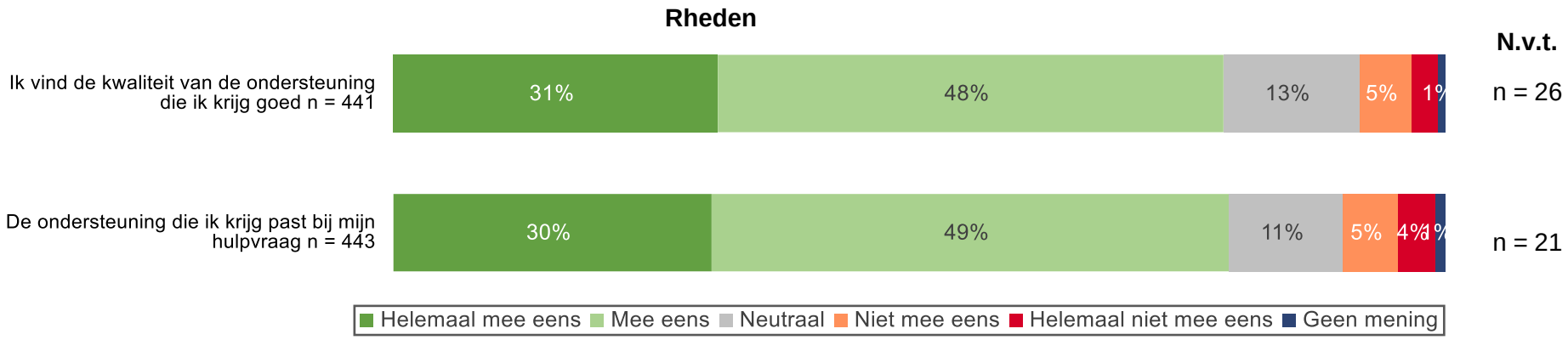
Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=10)

Rozendaal



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

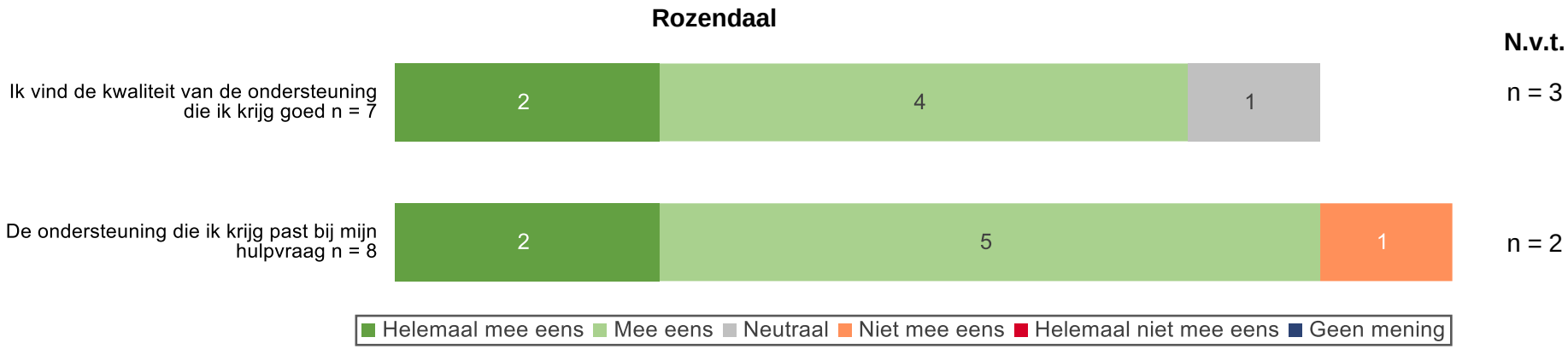
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



79% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed en vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan die van voorgaande jaren (2020: 78%; 76%, 2019: 82%; 82%).

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

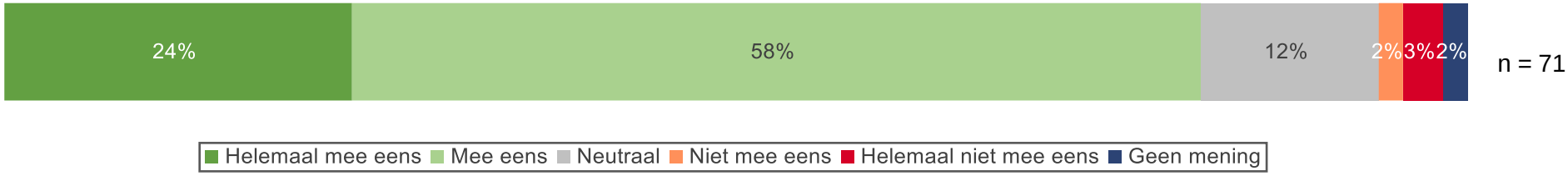


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

'Ik heb de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente'

Rheden (n=367)



Rozendaal (n=5)

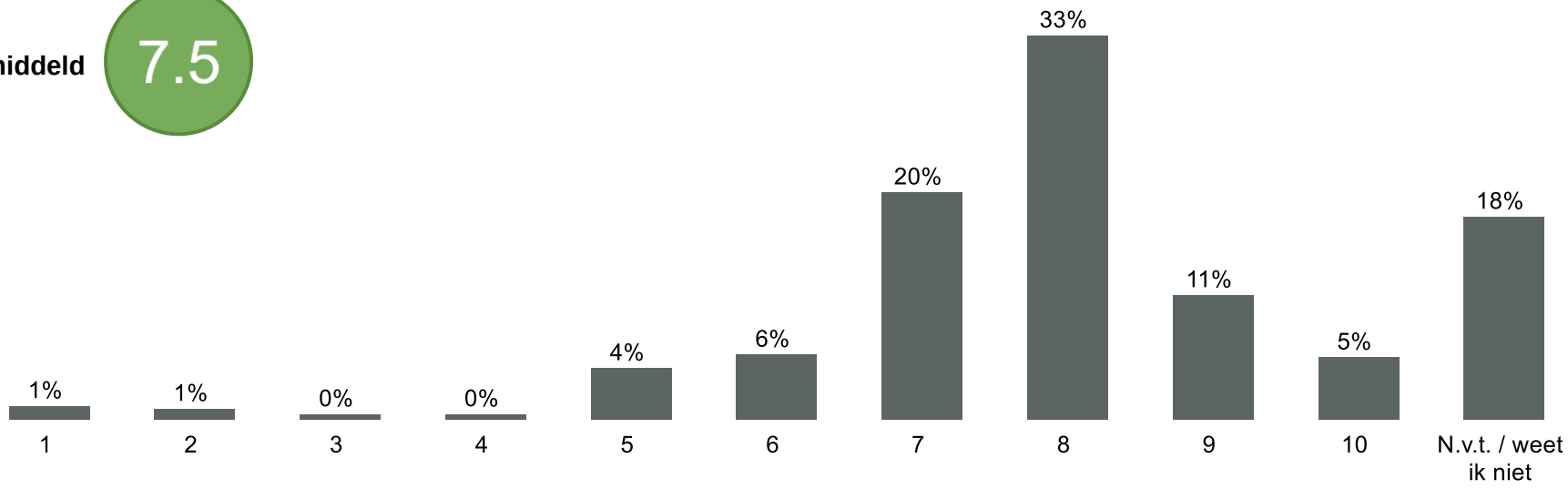
82% van de respondenten uit Rheden is het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik heb de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente’. Respondenten die het (helemaal) eens zijn met de stelling, geven met name aan dat ze de ondersteuning/ hulp ontvangen die afgesproken is. Respondenten die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling hebben met name korter of minder hulp gehad dan volgens hen beloofd was.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Wat voor cijfer geeft u de hulp of ondersteuning?

Rheden (n=438)

Gemiddeld 7.5



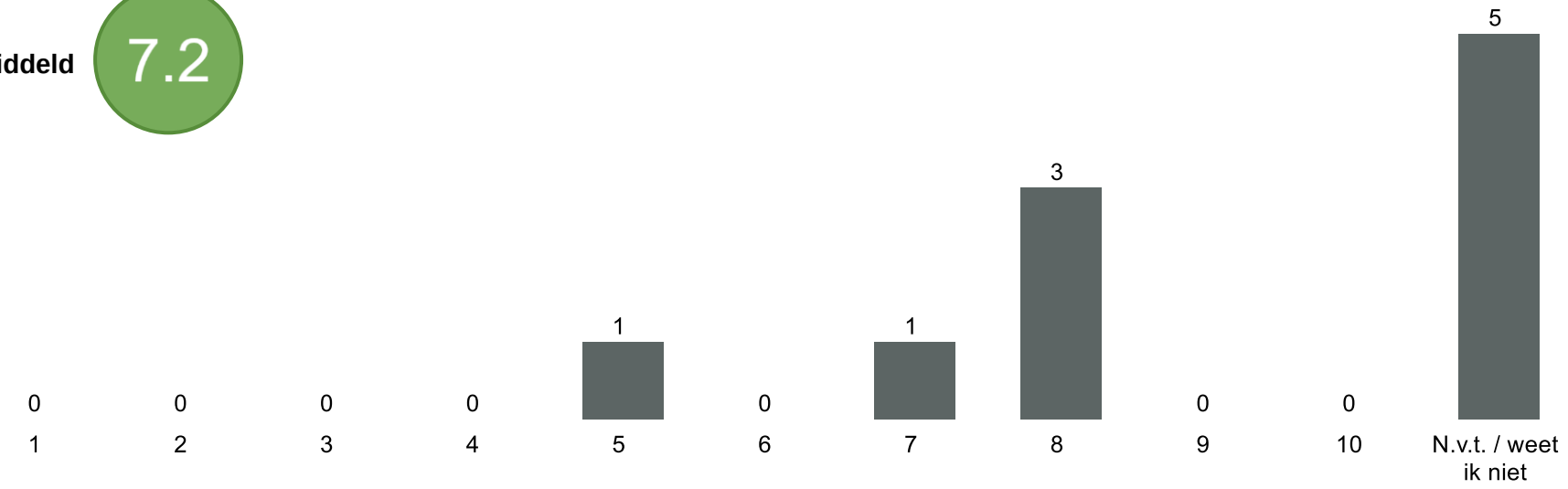
7% van de respondenten uit Rheden geeft de hulp of ondersteuning een onvoldoende. Het meest gegeven cijfer is een 8 (33%). Gemiddeld wordt de hulp of ondersteuning met een 7.5 beoordeeld. Het rapportcijfer is iets gedaald ten opzichte van 2020 en 2019 (7.7).

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Wat voor cijfer geeft u de hulp of ondersteuning?

Rozendaal (n=10)

Gemiddeld 7.2



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Wat vindt/vond u goed aan de hulp/ondersteuning? (n=181)

- Betrouwbaar
- Meedenkend
- Juiste hulp
- Vriendelijk
- Prettige medewerkers
- Zoals afgesproken

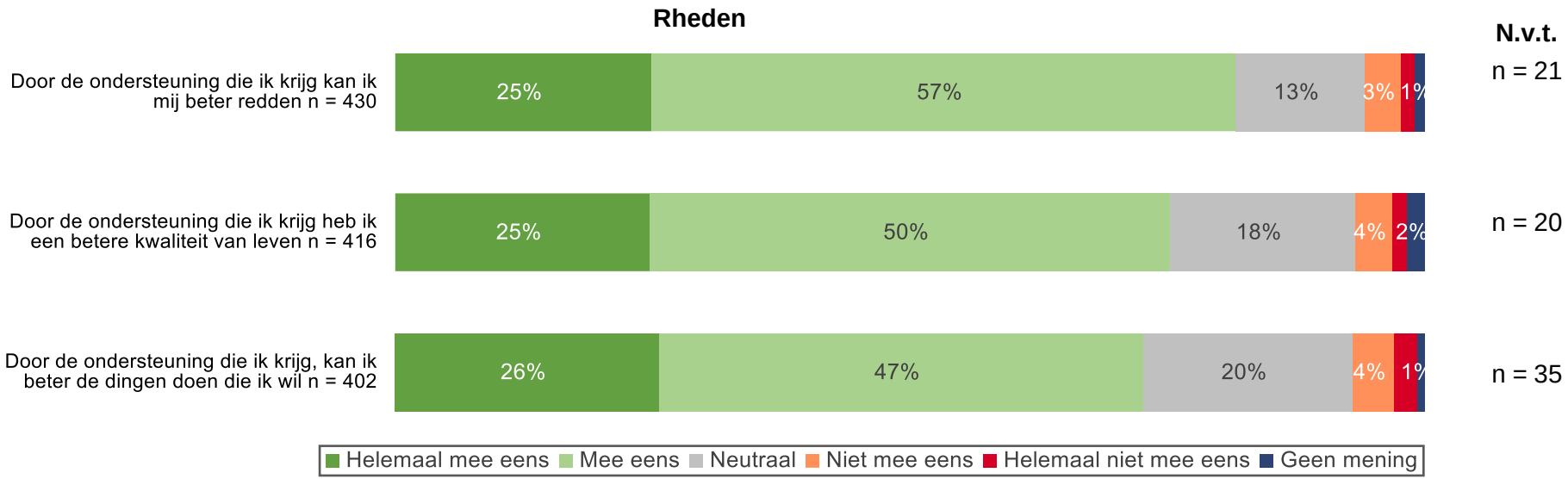
Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp/ondersteuning? (n=93)

- Te weinig tijd om het goed te doen
- Niet altijd bereikbaar
- Duurde lang
- Veel zelf uitzoeken
- Niet de juiste hulp
- Onpersoonlijk
- Afspraken niet altijd nagekomen

Hierboven zijn enkele voorbeelden weergegeven van genoemde antwoorden. Alle open antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

2.3 Resultaat van de ondersteuning

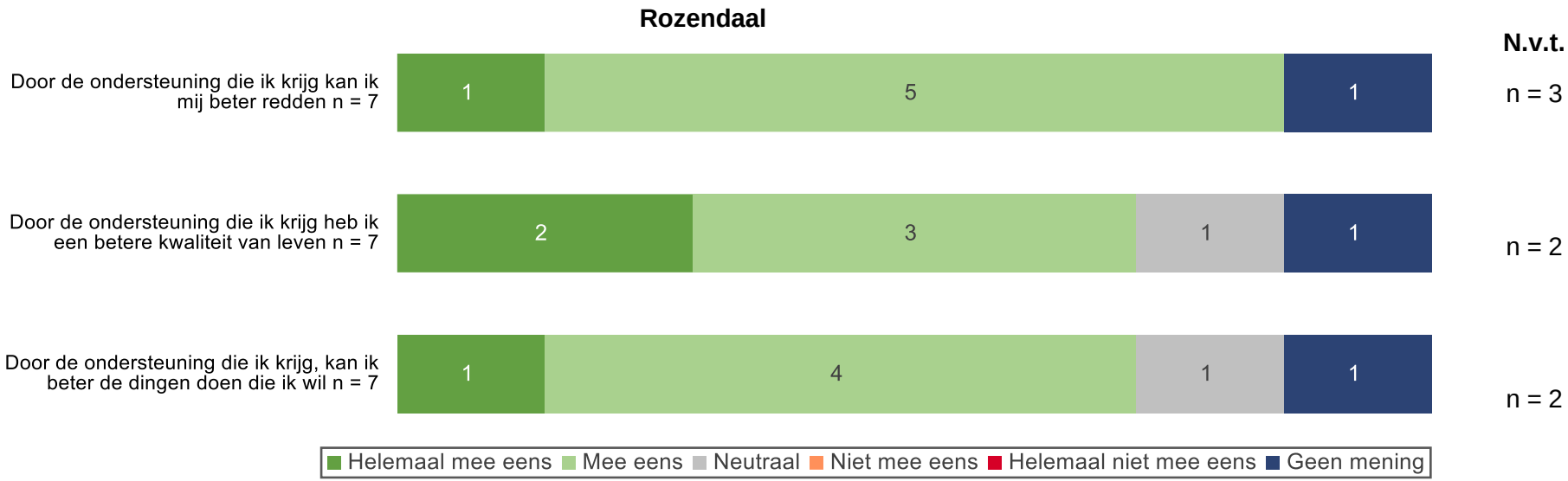
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



82% van de respondenten uit gemeente Rheden geeft aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning die ze krijgen. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren (2020: 80%, 2019: 81%). Driekwart van de respondenten (75%) is het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven’. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 (70%) en gelijk aan 2019 (75%). 73% kan door de ondersteuning die ze krijgen beter de dingen doen die ze willen (2020: 69%, 2019: 75%).

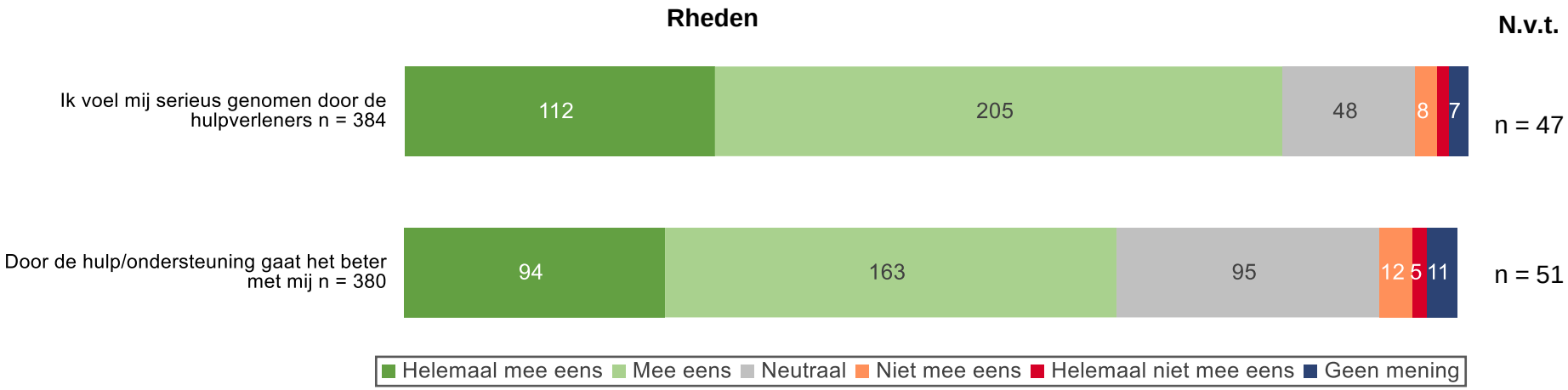
2.3 Resultaat van de ondersteuning

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



2.3 Resultaat van de ondersteuning

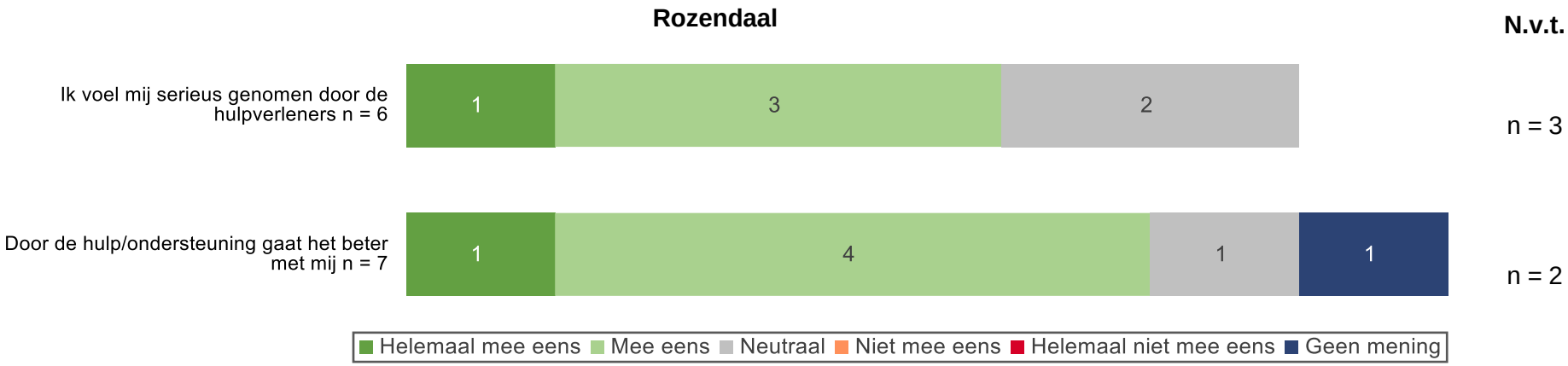
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



82% van de respondenten voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (2020: 83%, 2019: 77%). 68% is het (helemaal) eens met de stelling ‘Door de hulp/ ondersteuning gaat het beter met mij’. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan 2020 (67%) en een stijging ten opzichte van 2019 (61%).

2.3 Resultaat van de ondersteuning

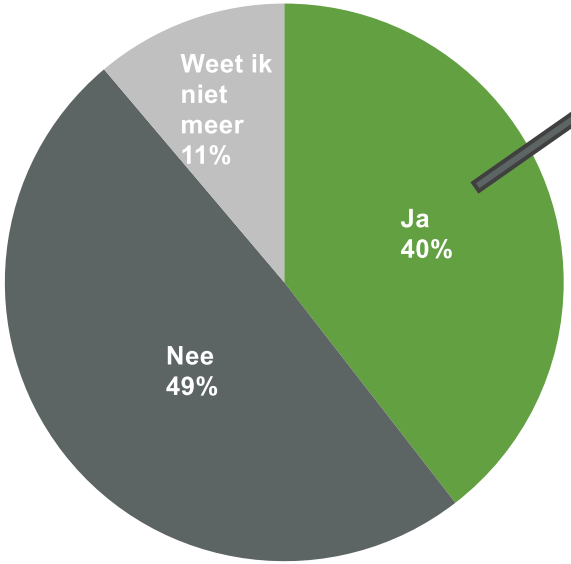
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

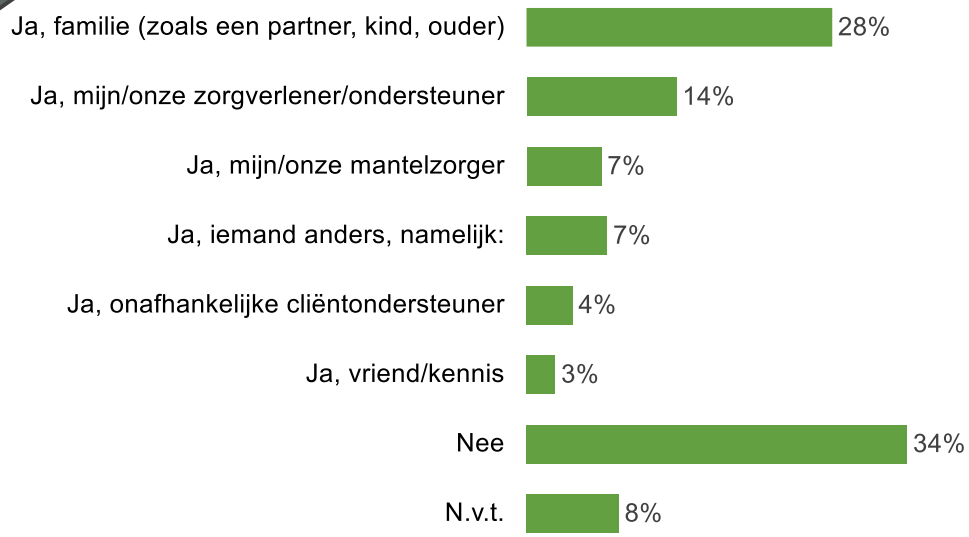
Had u een gesprek met een consulent van de gemeente voor uw hulp/ondersteuning in 2020?

Rheden (n=448)



Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? *Meer antwoorden mogelijk*

Rheden (n=192)

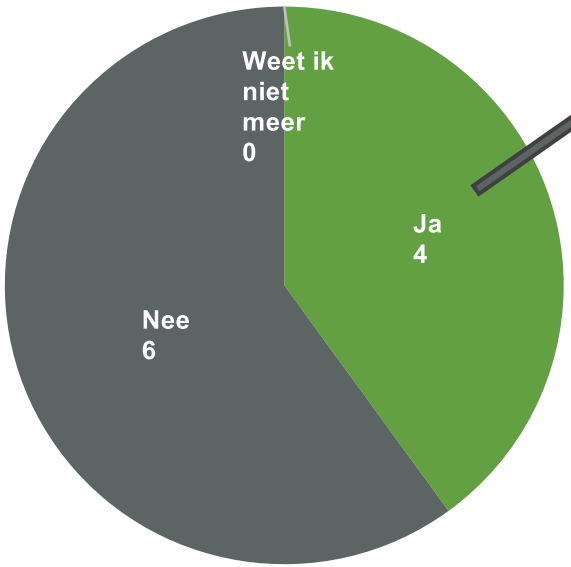


40% van de respondenten uit Rheden had een gesprek met een consulent van de gemeente voor de hulp/ ondersteuning in 2020. Vorig jaar gaf 51% aan dit te hebben gehad. De respondenten die een gesprek met een consulent van de gemeente hebben gehad, geven aan dat er voornamelijk familie (28%) bij aanwezig was.

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

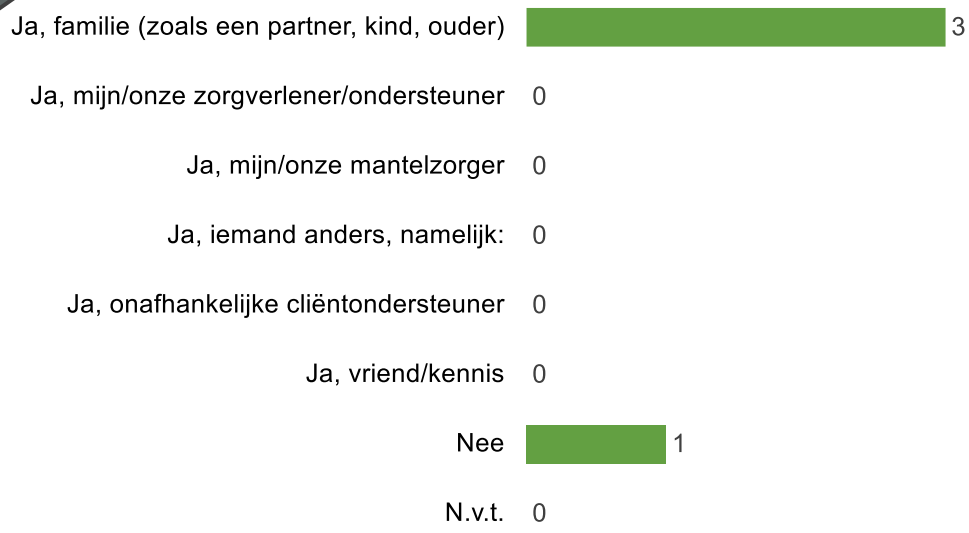
Had u een gesprek met een consulent van de gemeente voor uw hulp/ondersteuning in 2020?

Rozendaal (n=10)



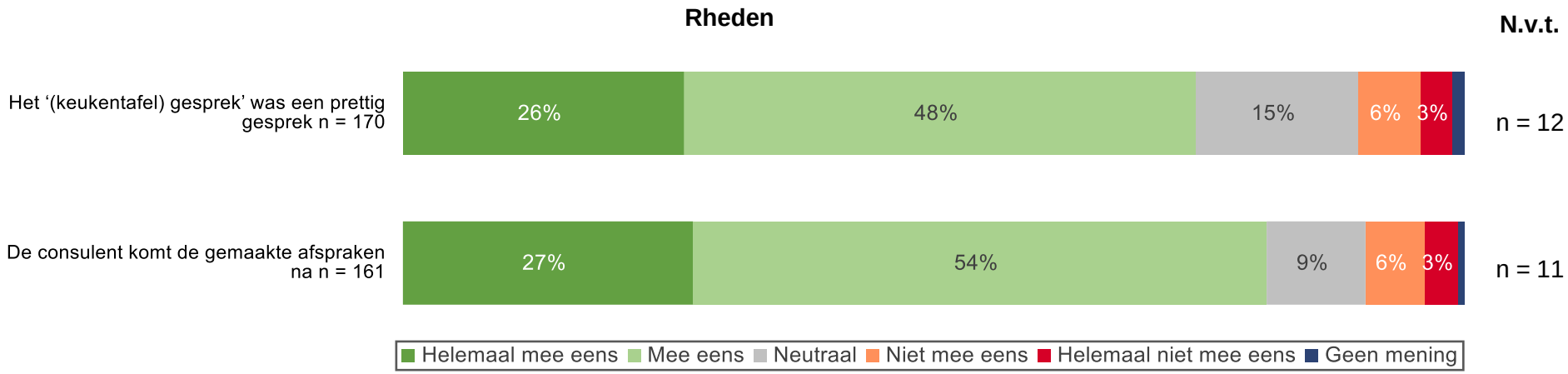
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? *Meer antwoorden mogelijk*

Rozendaal (n=4)



2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

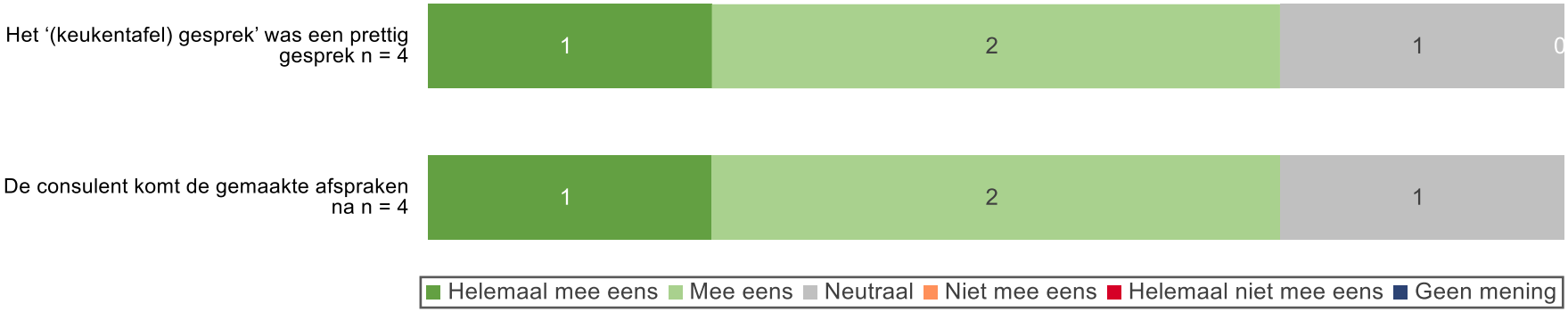


Nagenoeg driekwart van de respondenten uit Rheden (74%) heeft het '(keukentafel) gesprek' als prettig ervaren (2020: 81%, 2019: 78%). 81% is het er (helemaal) mee eens dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt (2020: 79%, 2019: 79%).

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

Rozendaal

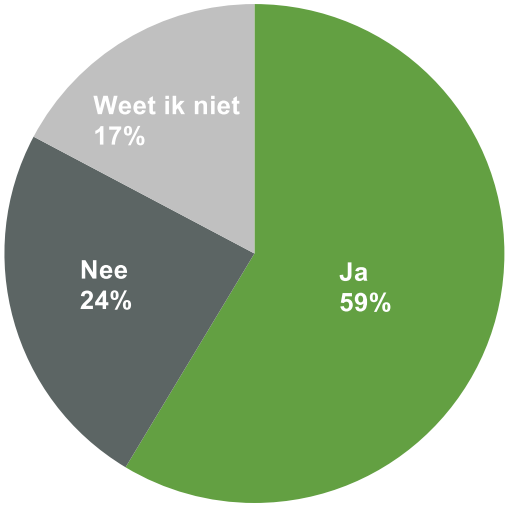


2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Heeft u na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gesprekverslag ontvangen?

Inhoud (integraal) plan: samenvatting van het gesprek, doelen afspraken en welke ondersteuning passend is

Rheden (n=174)

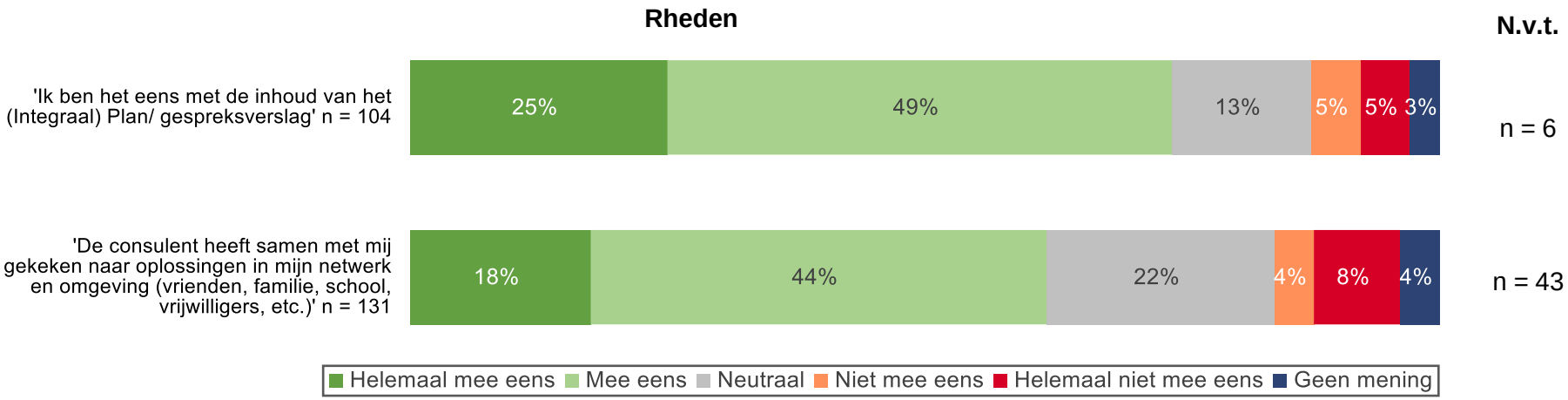


Rozendaal (n=3)

Meer dan de helft van de respondenten uit Rheden (59%) geeft aan na afloop van het gesprek een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag te hebben ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren (2020: 57%, 2019: 55%).

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

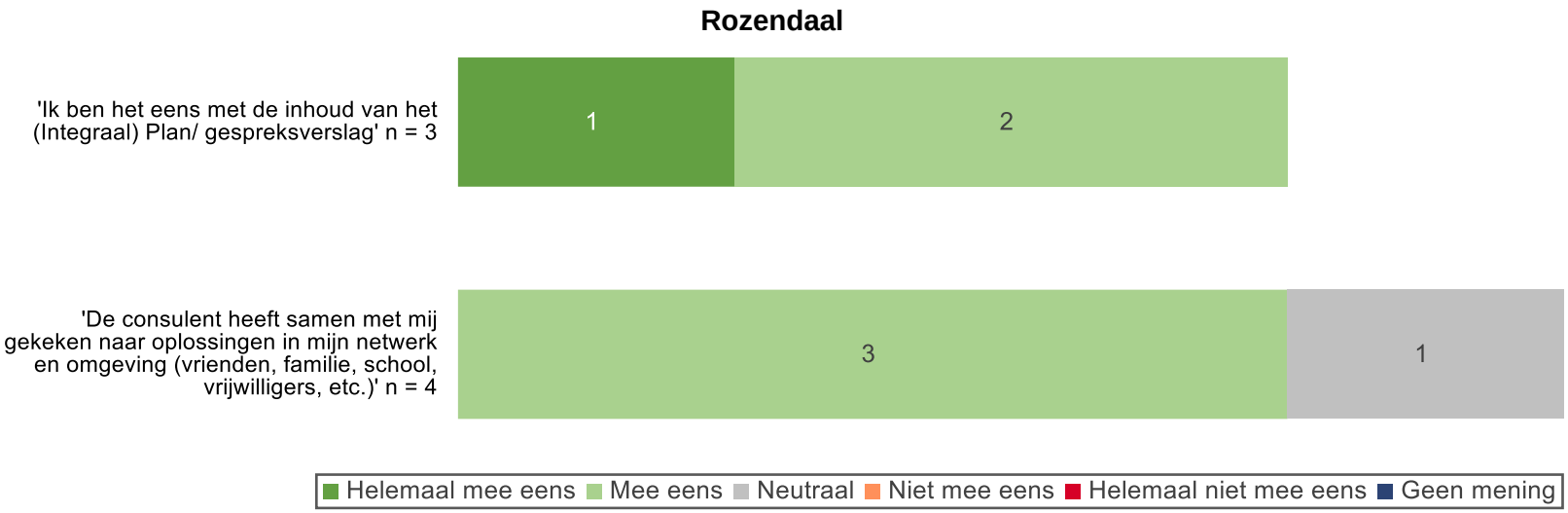
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



Ongeveer driekwart van de respondenten uit Rheden (74%) die een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag heeft ontvangen, is het (helemaal) eens met de inhoud. Dit percentage is lager dan voorgaande jaren (2020: 79%, 2019: 84%). Met de stelling ‘De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving) is 62% het (helemaal) eens en 12% (helemaal) oneens. Het percentage (helemaal) eens is gestegen ten opzichte van 2020 (57%) en 2019 (57%).

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

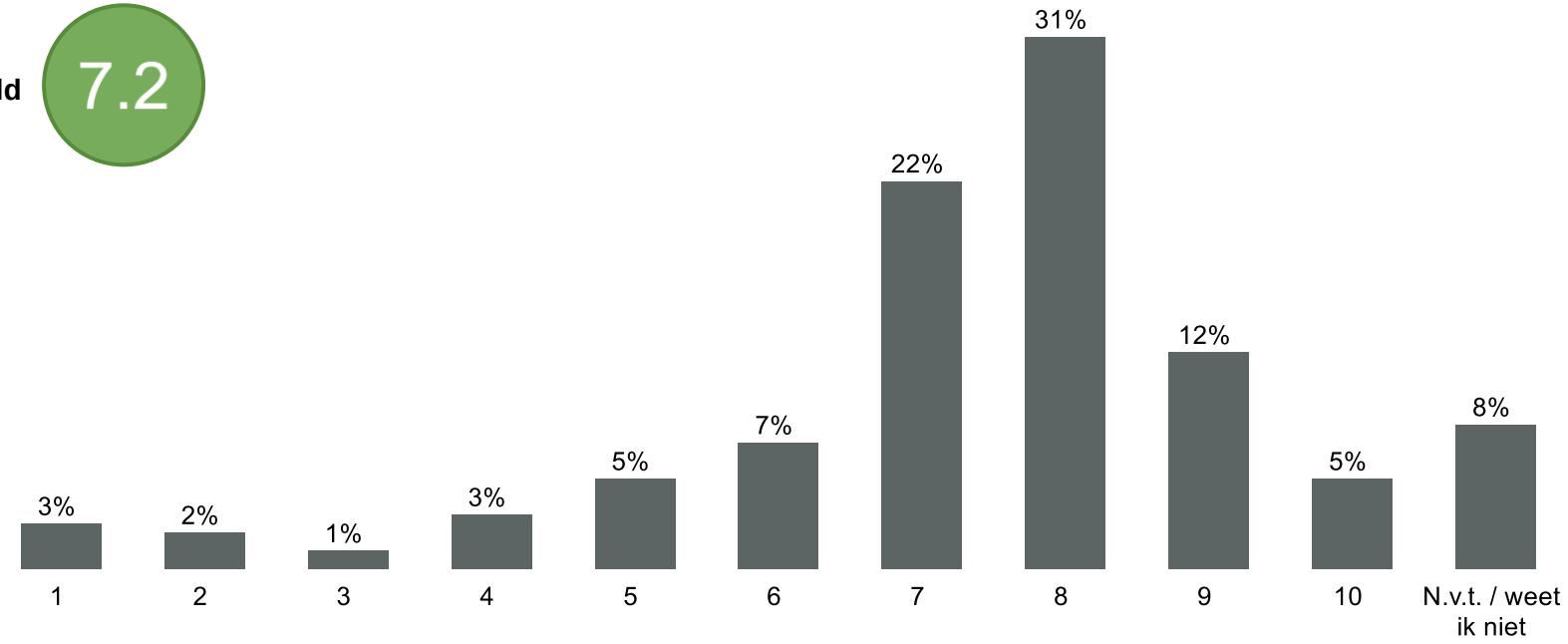


2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Wat voor cijfer geeft u het contact met de gemeente/ uw consulent?

Rheden (n=193)

Gemiddeld 7.2



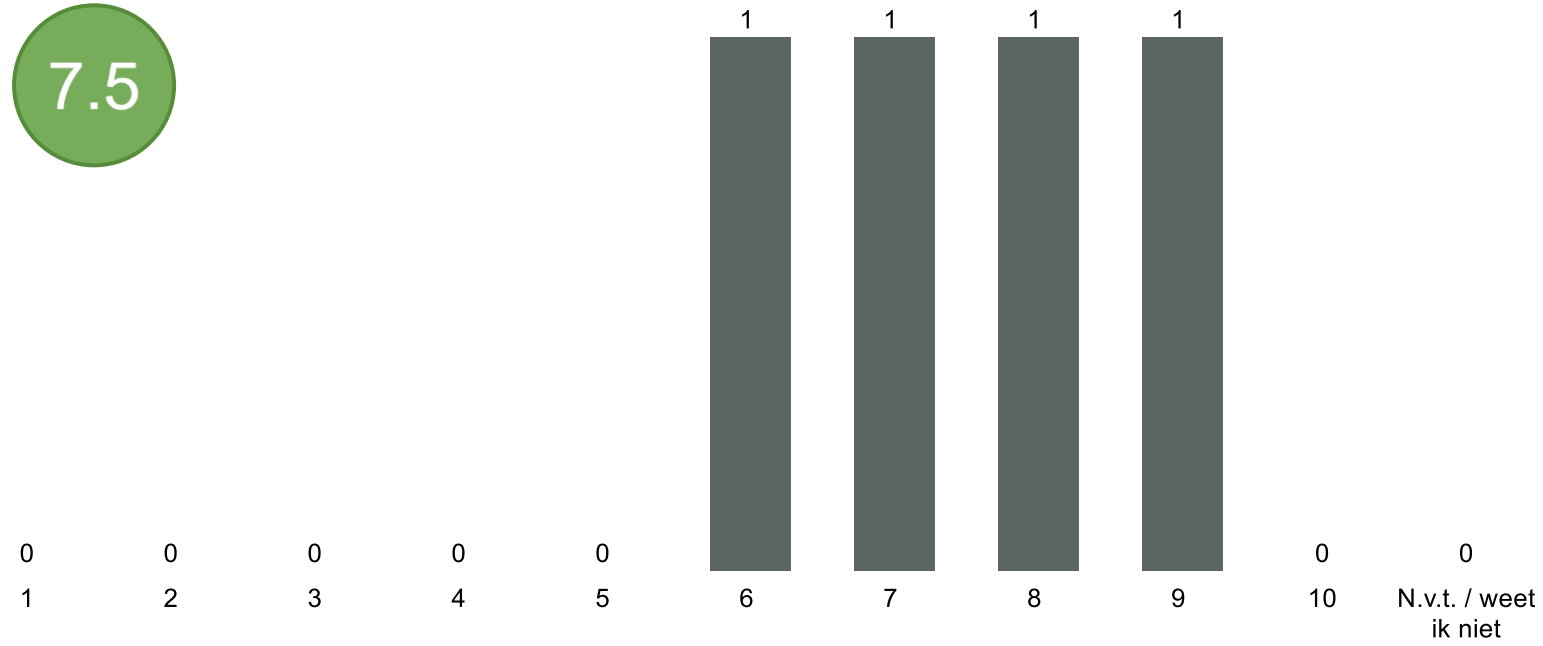
Het contact met de gemeente/ de consulent wordt door de respondenten uit Rheden gemiddeld met een 7.2 beoordeeld. Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 (7.3) en een daling ten opzichte van 2019 (7.6).

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Wat voor cijfer geeft u het contact met de gemeente/ uw consulent?

Rozendaal (n=4)

Gemiddeld 7.5



2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente/ uw consulent? (n=106)

- Prettig gesprek
- Afspraken nagekomen
- Duidelijkheid
- Snel
- Meedenkend
- Begripvol

Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente/ uw consulent? (n=57)

- Te weinig contact
- Afspraken niet nagekomen
- Slecht bereikbaar
- Duurde erg lang
- Niet terugbellen
- Onbegrip voor de situatie
- Ongeïnteresseerd

Hierboven zijn enkele voorbeelden weergegeven van genoemde antwoorden. Alle open antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

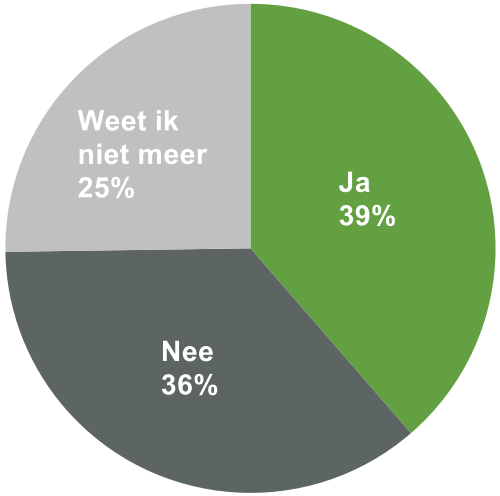
2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?

Rheden (n=470)

Heeft u geprobeerd om uw vraag zelf op te lossen?

Rheden (n=440)



43% van de respondenten uit Rheden is bij de gemeente terecht gekomen door zichzelf aan te melden. Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben geantwoord, geven onder andere aan dat ze door hun zoon/ dochter of casemanager bij de gemeente terecht zijn gekomen. 39% heeft geprobeerd om de vraag zelf op lossen. Dit hebben zij onder andere gedaan door te bellen met en/of mailen naar de gemeente, hulp van familie te vragen en zelf huishoudelijke hulp te regelen.

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?

Rozendaal (n=10)

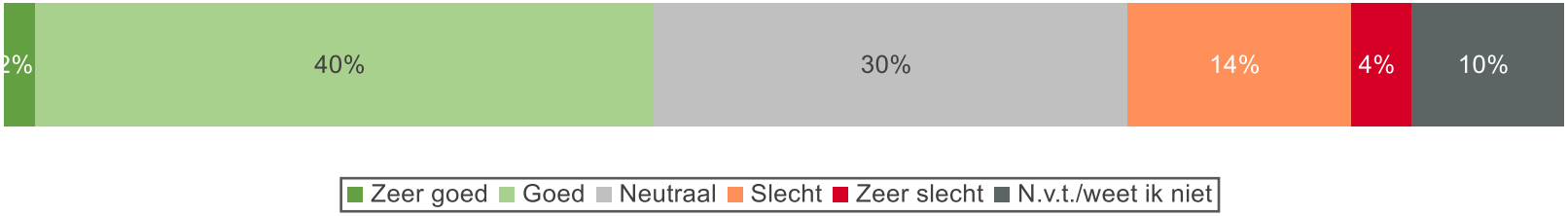
Heeft u geprobeerd om uw vraag zelf op te lossen?

Rozendaal (n=10)

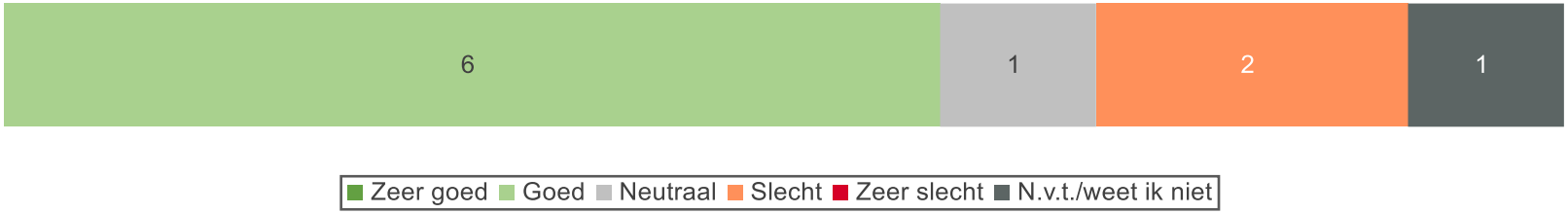
2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Hoe vond u de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?

Rheden (n=461)



Rozendaal (n=10)

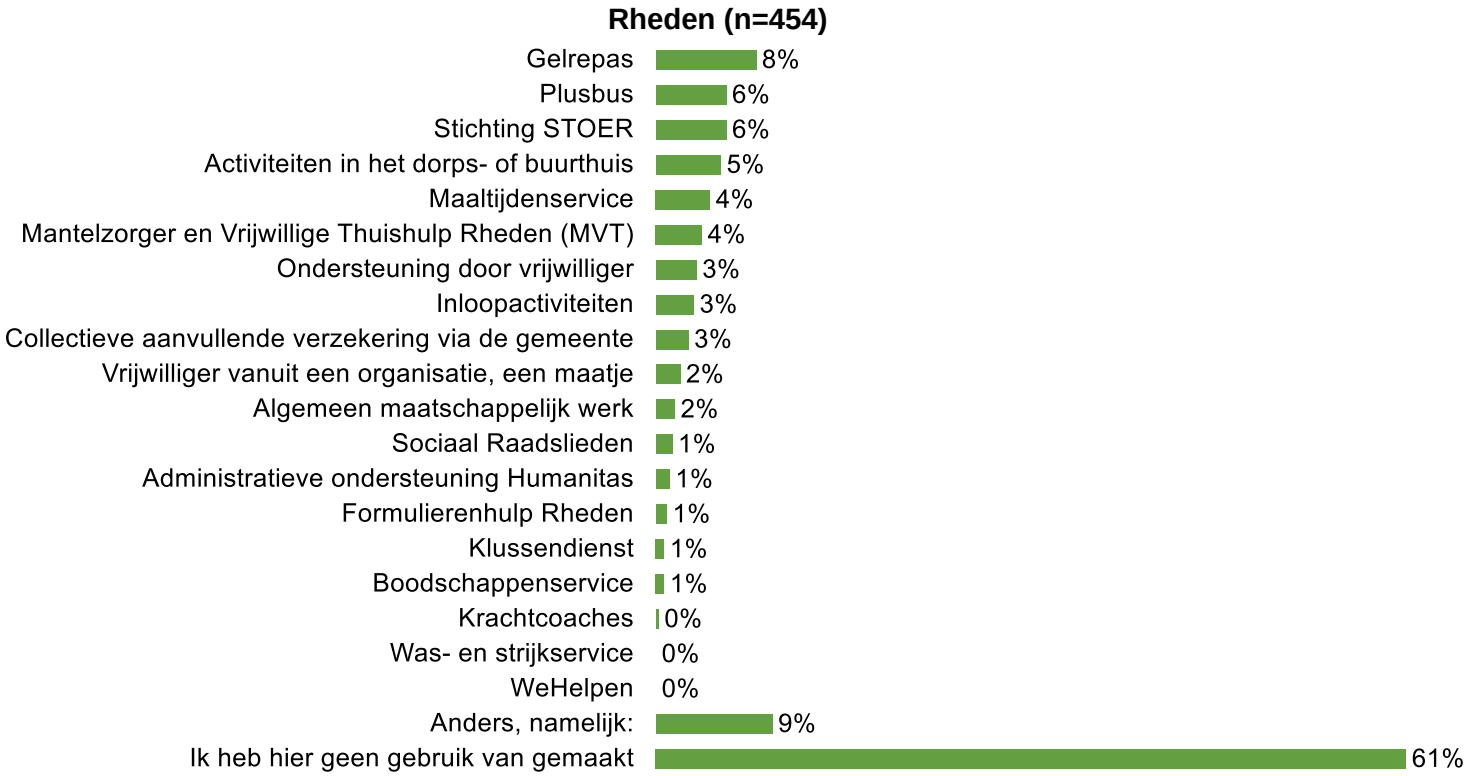


De telefonische bereikbaarheid van de gemeente wordt door 42% van respondenten uit Rheden als (zeer) goed beoordeeld. Dit werd in 2020 nog door 49% als (zeer) goed beoordeeld. 18% vindt de bereikbaarheid (zeer) slecht en 30% staat er neutraal tegenover.

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de onderstaande mogelijkheden binnen de gemeente?

Meer antwoorden mogelijk



De meeste respondenten uit Rheden (61%) hebben in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van één van de hierboven genoemde mogelijkheden binnen de gemeente. Respondenten die wel gebruik hebben gemaakt van een mogelijkheid binnen de gemeente, hebben met name gebruik gemaakt van een Gelrepas (8%), Plusbus (6%) en Stichting Stoer (6%).

2.4 Contact met de gemeente/ consulenten

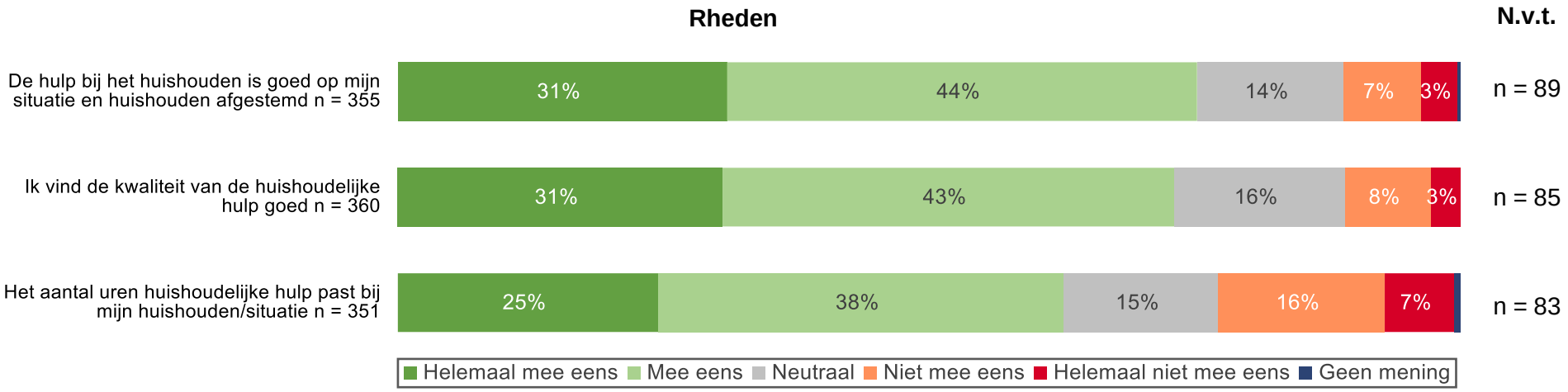
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de onderstaande mogelijkheden binnen de gemeente?

Meer antwoorden mogelijk

Rozendaal (n=10)

2.5 Huishoudelijke hulp

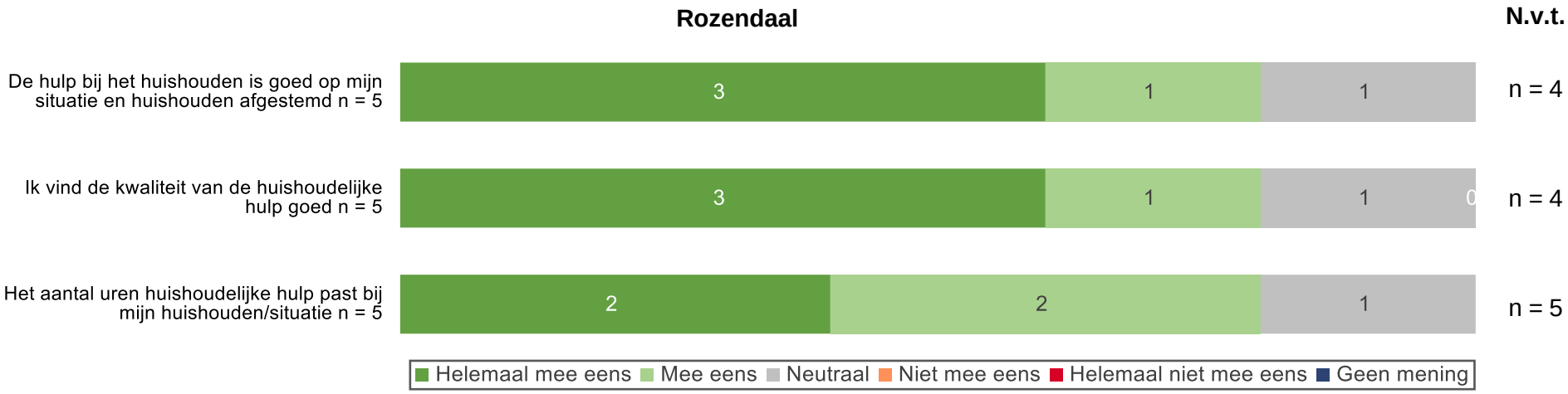
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



Driekwart van de respondenten uit Rheden die huishoudelijk hulp ontvangt (75%) is het (helemaal) eens met de stelling 'De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd' (2020: 80%, 2019: 65%). De kwaliteit van de huishoudelijke hulp wordt door 74% als (zeer) goed ervaren (2020: 78%, 2019: 65%). Met de stelling 'Het aantal uren huishoudelijke hulp past bij mijn huishouden/situatie' is 21% het (helemaal) oneens (2020: 16%, 2019: 14%).

2.5 Huishoudelijke hulp

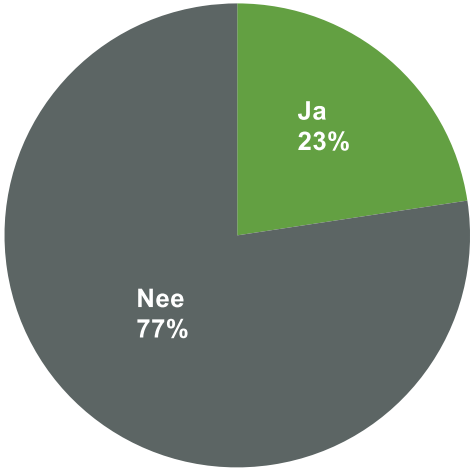
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



2.6 Mantelzorg

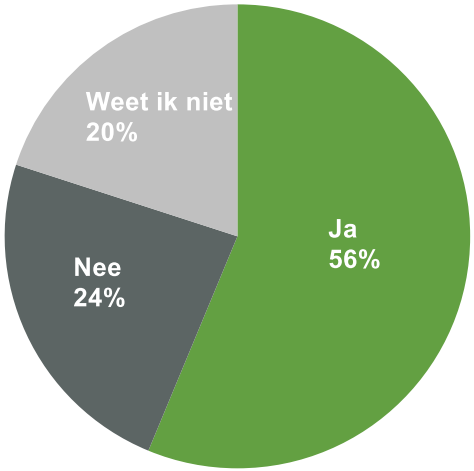
Geeft u hulp/ondersteuning aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren?

Rheden (n=438)



Kunt u de hulp/ondersteuning aan die u geeft aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren?

Rheden (n=80)

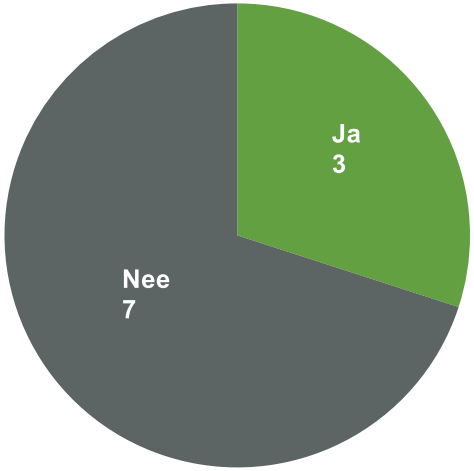


23% van de respondenten uit Rheden geeft hulp of ondersteuning aan bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of buren. Ruim de helft hiervan (56%) geeft aan deze hulp/ondersteuning aan te kunnen. Dit is een daling ten opzichte van 2020 (69%) en 2019 (61%).

2.6 Mantelzorg

Geeft u hulp/ondersteuning aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren?

Rozendaal (n=10)



Kunt u de hulp/ondersteuning aan die u geeft aan bijvoorbeeld uw partner, familie, vrienden of buren?

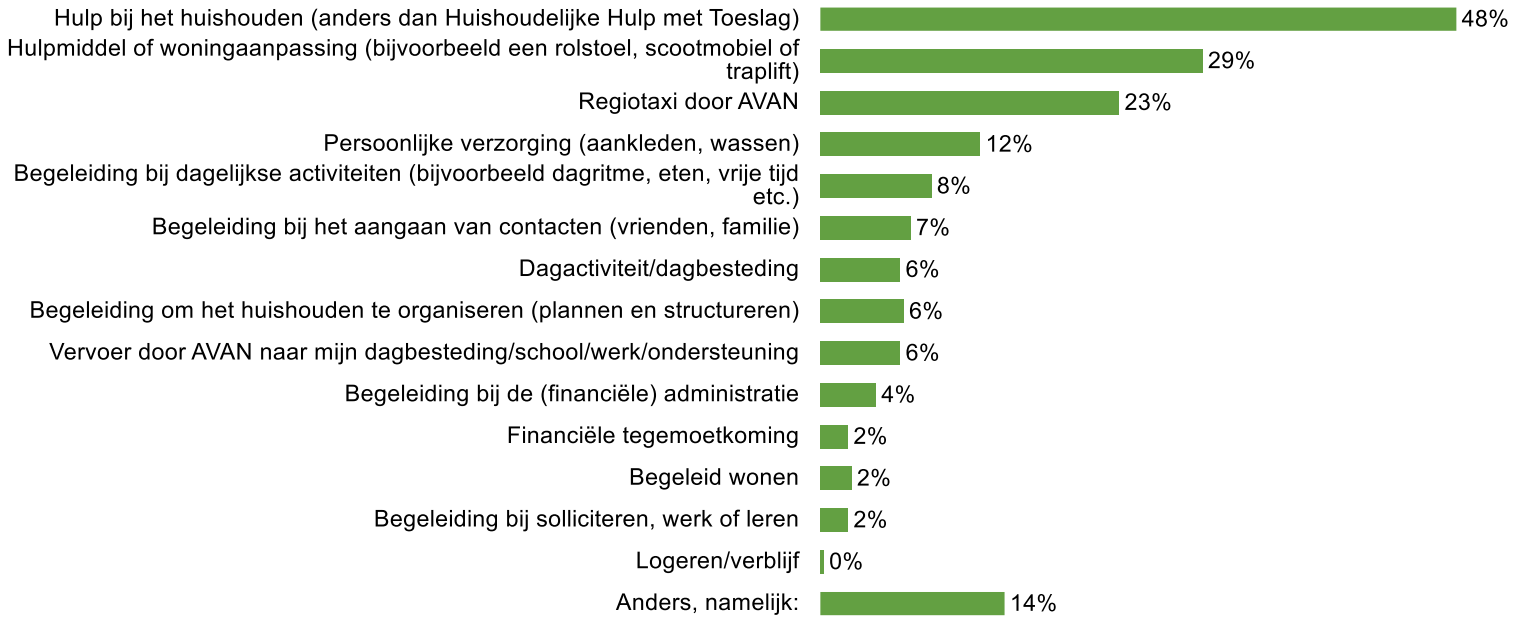
Rozendaal (n=4)

2.7 Ervaringen met hulp/ ondersteuning

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.

Meer antwoorden mogelijk

Rheden (n=381)



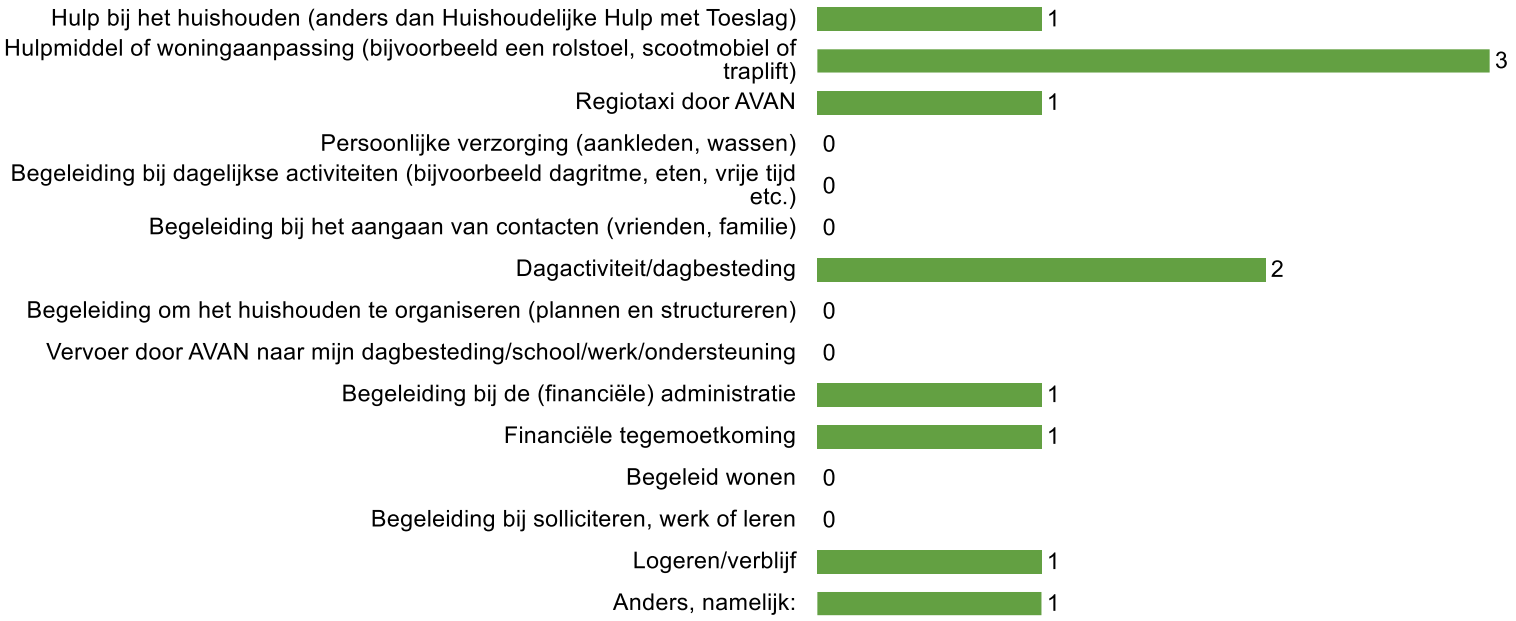
Nagenoeg de helft van de respondenten uit Rheden (48%) ontvangt hulp bij het huishouden. Daarnaast maakt 29% gebruik van een hulpmiddel of een woningaanpassen. 2% ontvangt financiële tegemoetkoming, woont begeleid of krijgt begeleiding bij solliciteren, werk of leren. Aan respondenten die hulp in het huishouden ontvangen is gevraagd of ze opmerkingen hebben over het aantal uren dat ze krijgen en/of over de hoogte van de eigen bijdrage. Zij benoemen voornamelijk dat het aantal uren te weinig is en dat ze graag meer zouden willen.

2.7 Ervaringen met hulp/ ondersteuning

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.

Meer antwoorden mogelijk

Rozendaal (n=8)

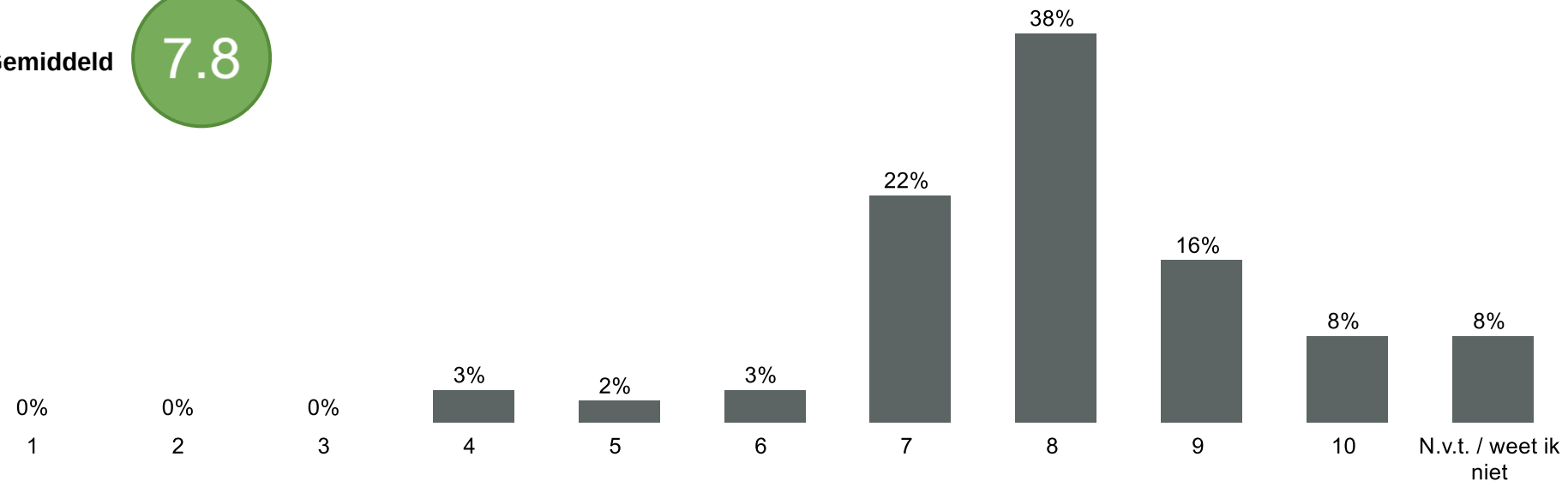


2.7 Ervaringen met hulp/ ondersteuning

Wat voor cijfer geeft u voor het vervoer door Avan?

Rheden (n=88)

Gemiddeld 7.8



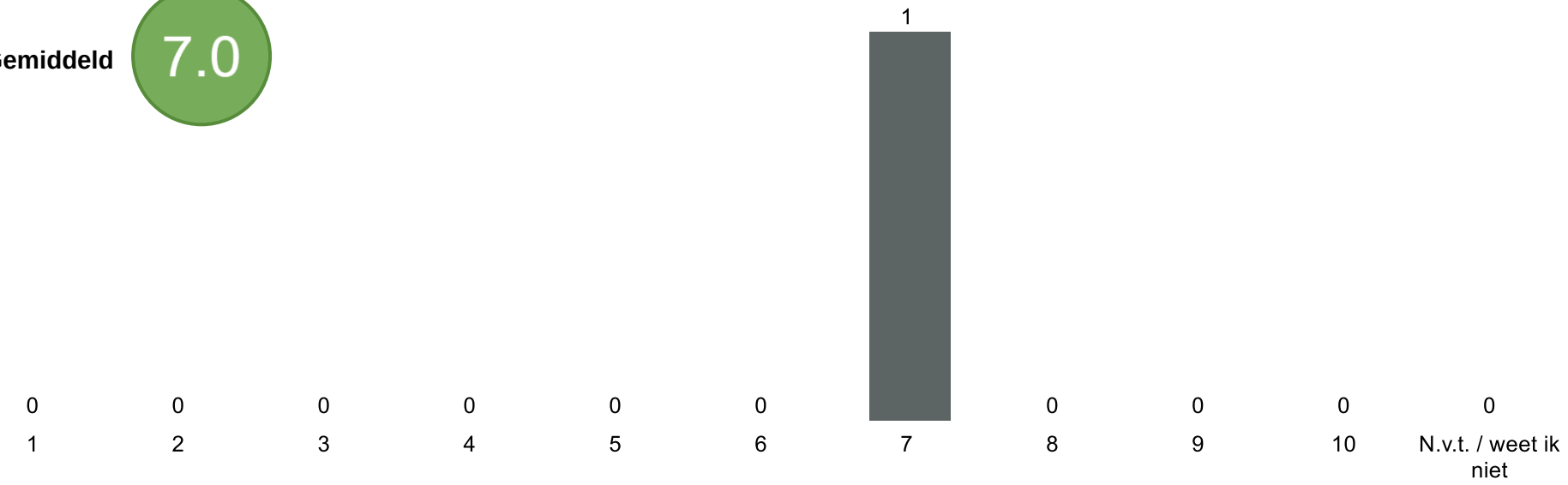
Deze vraag is enkel beantwoord door respondenten uit Rheden die gebruik maken van het vervoer door Avan. Zij beoordelen het vervoer gemiddeld met een 7.8. Dit rapportcijfer is hoger dan in 2020 en 2019. Toen was het gemiddelde cijfer een 7.5. 5% van de respondenten geeft het vervoer een onvoldoende.

2.7 Ervaringen met hulp/ ondersteuning

Wat voor cijfer geeft u voor het vervoer door Avan?

Rozendaal (n=1)

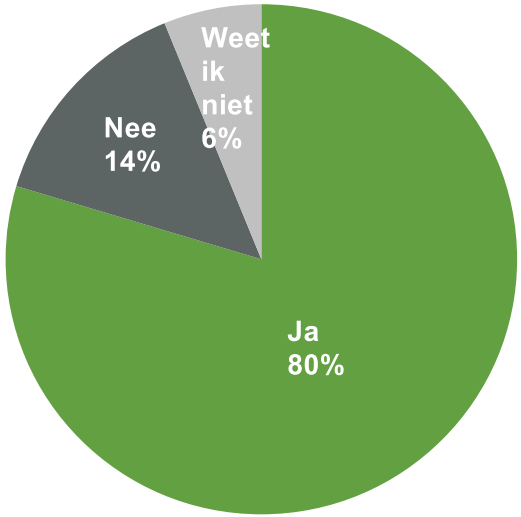
Gemiddeld 7.0



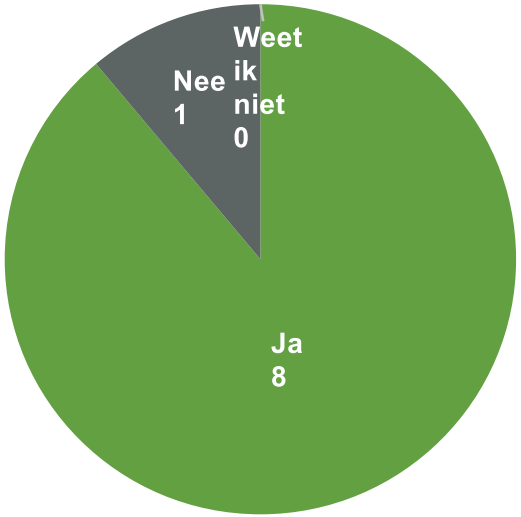
2.8 Eigen bijdrage hulp/ ondersteuning

Betaalt u een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die u krijgt?

Rheden (n=437)



Rozendaal (n=9)

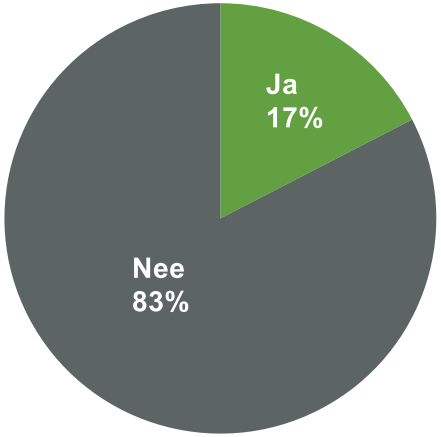


80% van de respondenten uit Rheden betaalt een eigen bijdrage voor de ondersteuning/ hulp die ze krijgen. 14% doet dit niet. Deze percentages komen overeen met 2020 (78%; 14%).

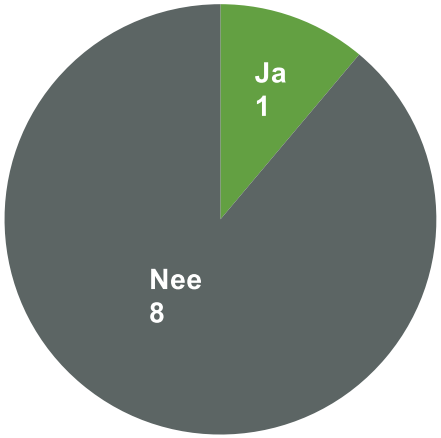
2.9 Dienstverlening in coronatijd

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente?

Rheden (n=431)



Rozendaal (n=9)



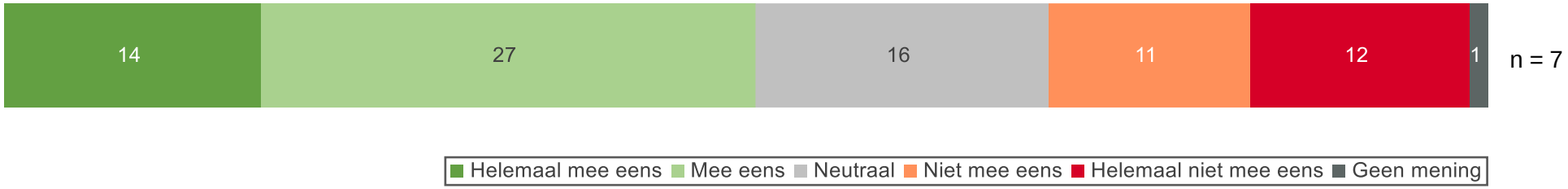
Het percentage respondenten uit Rheden (17%) dat ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact heeft gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente is ten opzichte van 2020 gestegen (2020: 10%).

2.9 Dienstverlening in coronatijd

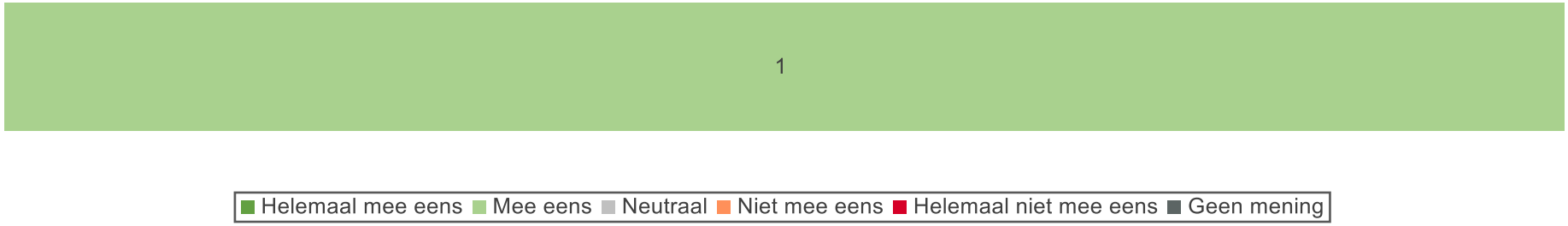
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

'Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren'

Rheden (n=81)



Rozendaal (n=1)

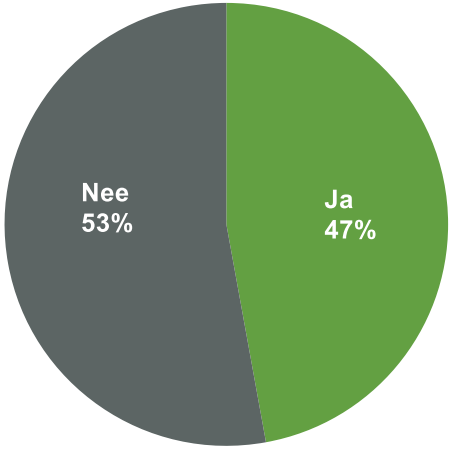


De helft van de respondenten uit Rheden (50%) die contact heeft gehad met het Sociaal Meldpunt, heeft dit als (zeer) goed ervaren. In 2020 was dit percentage 42%. De respondenten die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling (28%), geven aan dat ze lang hebben moeten wachten op een antwoord of geen antwoord hebben gekregen, het meldpunt slecht bereikbaar was en dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd.

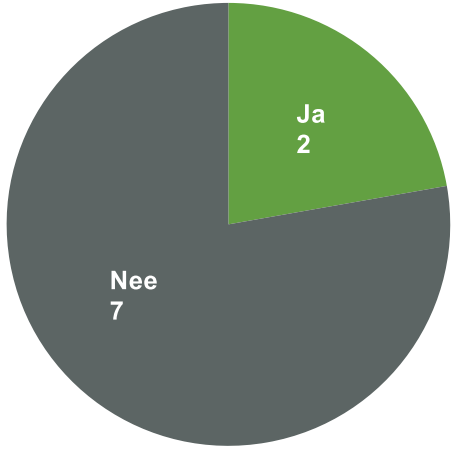
2.9 Dienstverlening in coronatijd

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo?

Rheden (n=437)



Rozendaal (n=9)



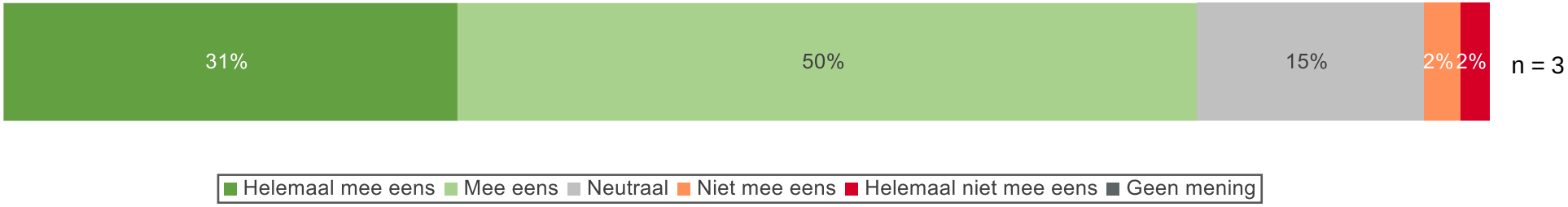
47% van de respondenten uit Rheden heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo.

2.9 Dienstverlening in coronatijd

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'

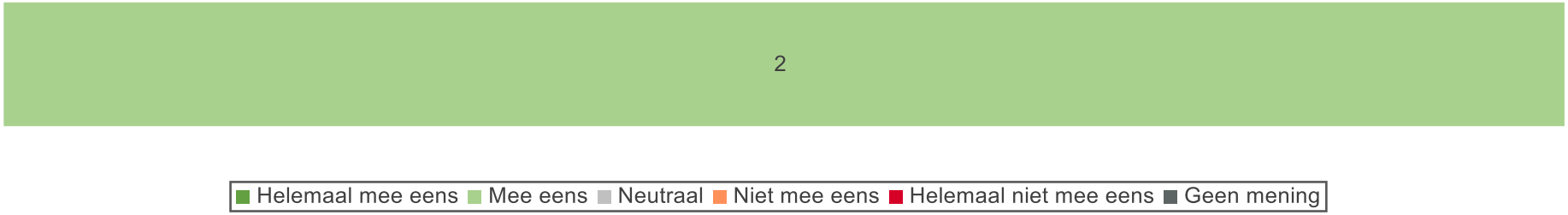
Rheden (n=203)



N.v.t.

n = 3

Rozendaal (n=2)



Van de respondenten uit Rheden die ten tijde van de coronamaatregelen ondersteuning of hulp hebben ontvangen, is 81% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'. Dit is vergelijkbaar met 2020 (83%). 4% is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

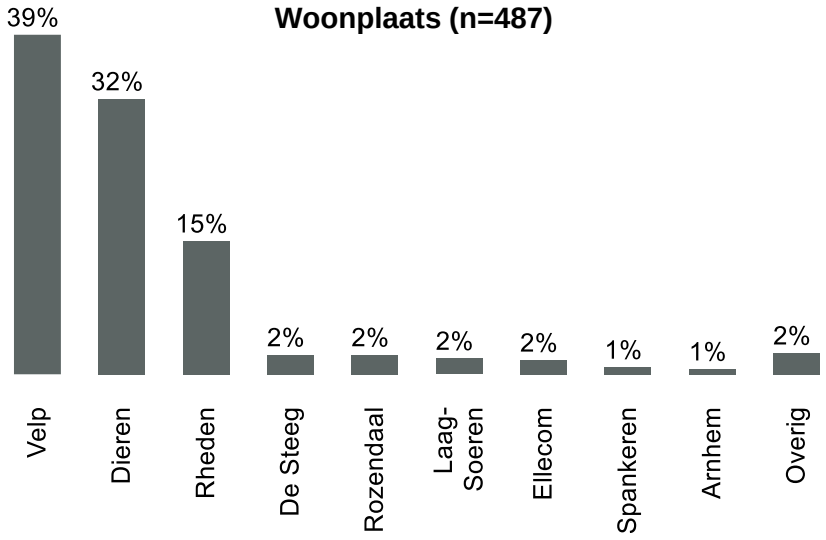
Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

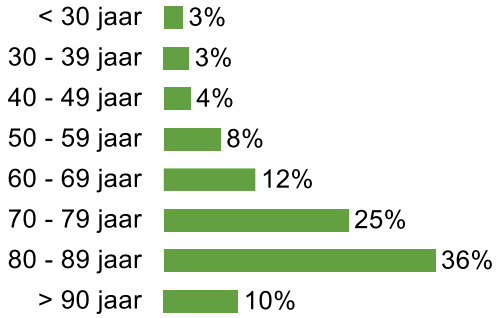
Bijlage I - Achtergrondvariabelen

Woonplaats (n=487)



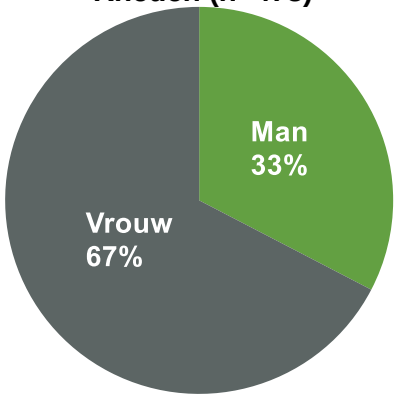
Leeftijd

Rheden (n=475)



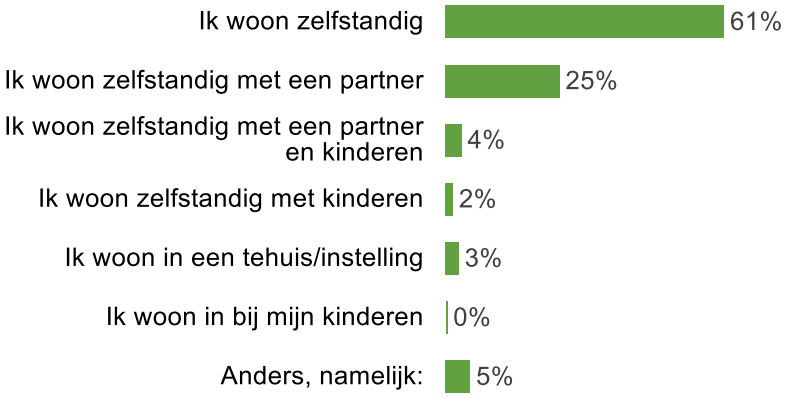
Bent u een man of een vrouw?

Rheden (n=478)



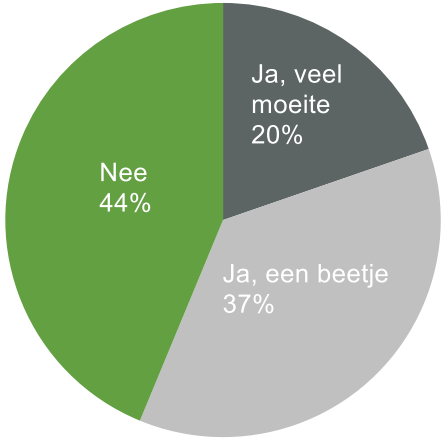
Wat is woonsituatie?

Rheden (n=480)



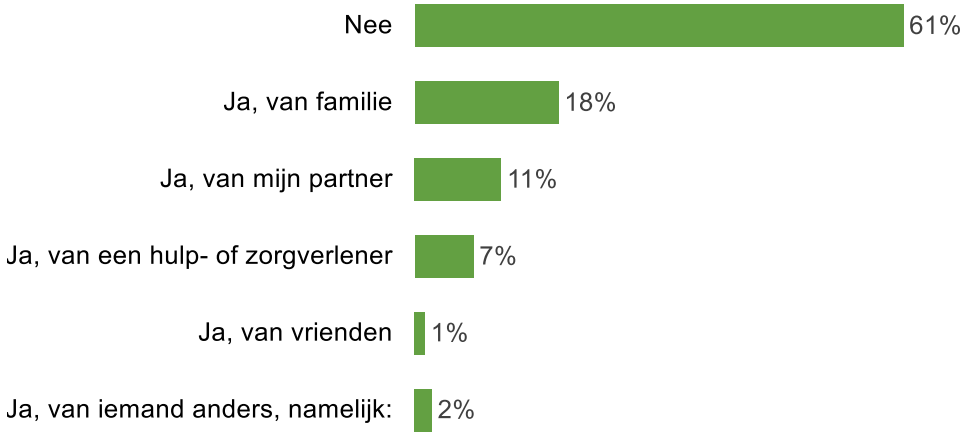
Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite?

Rheden (n=457)

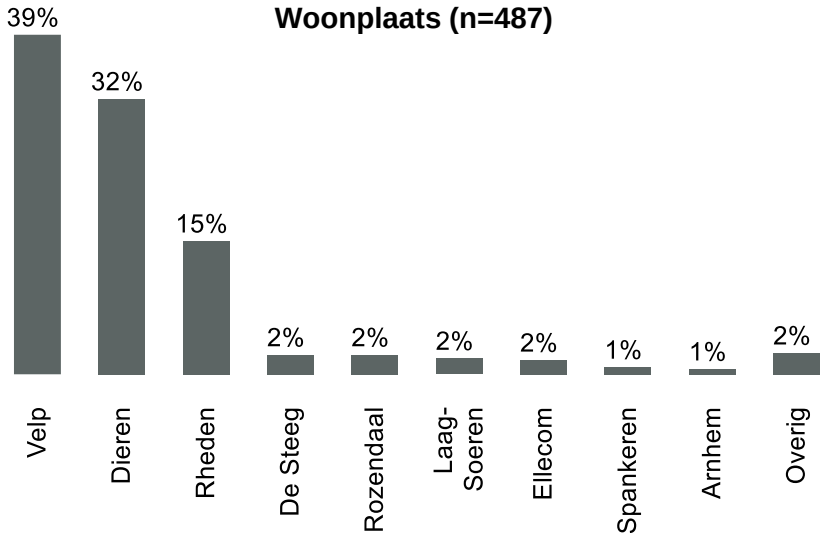


Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

Rheden (n=465)

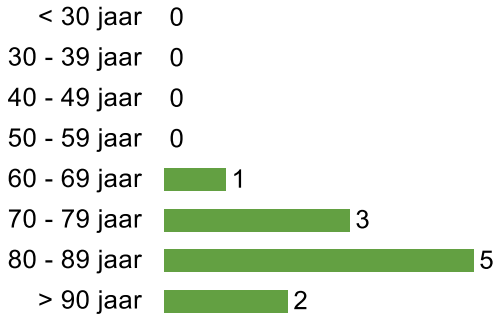


Woonplaats (n=487)



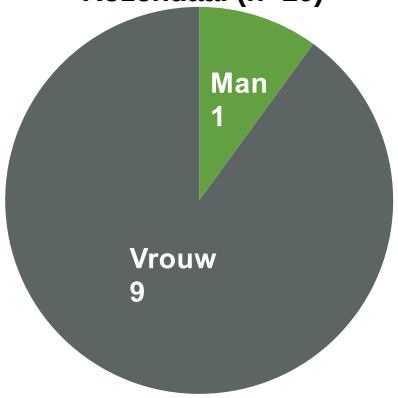
Leeftijd

Rozendaal (n=11)



Bent u een man of een vrouw?

Rozendaal (n=10)

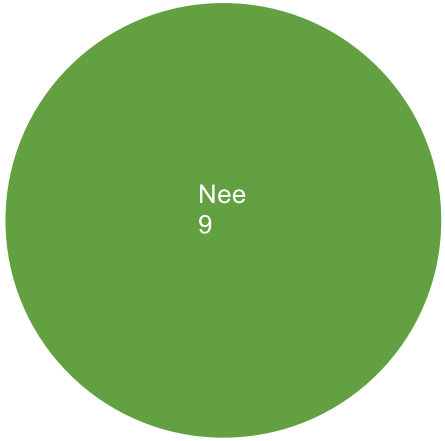


Wat is woonsituatie?

Rozendaal (n=11)

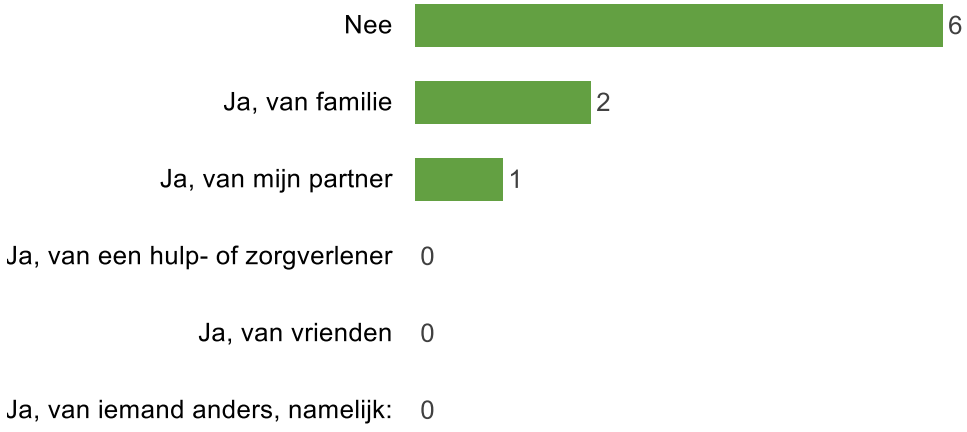
Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite?

Rozendaal (n=9)



Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

Rozendaal (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.