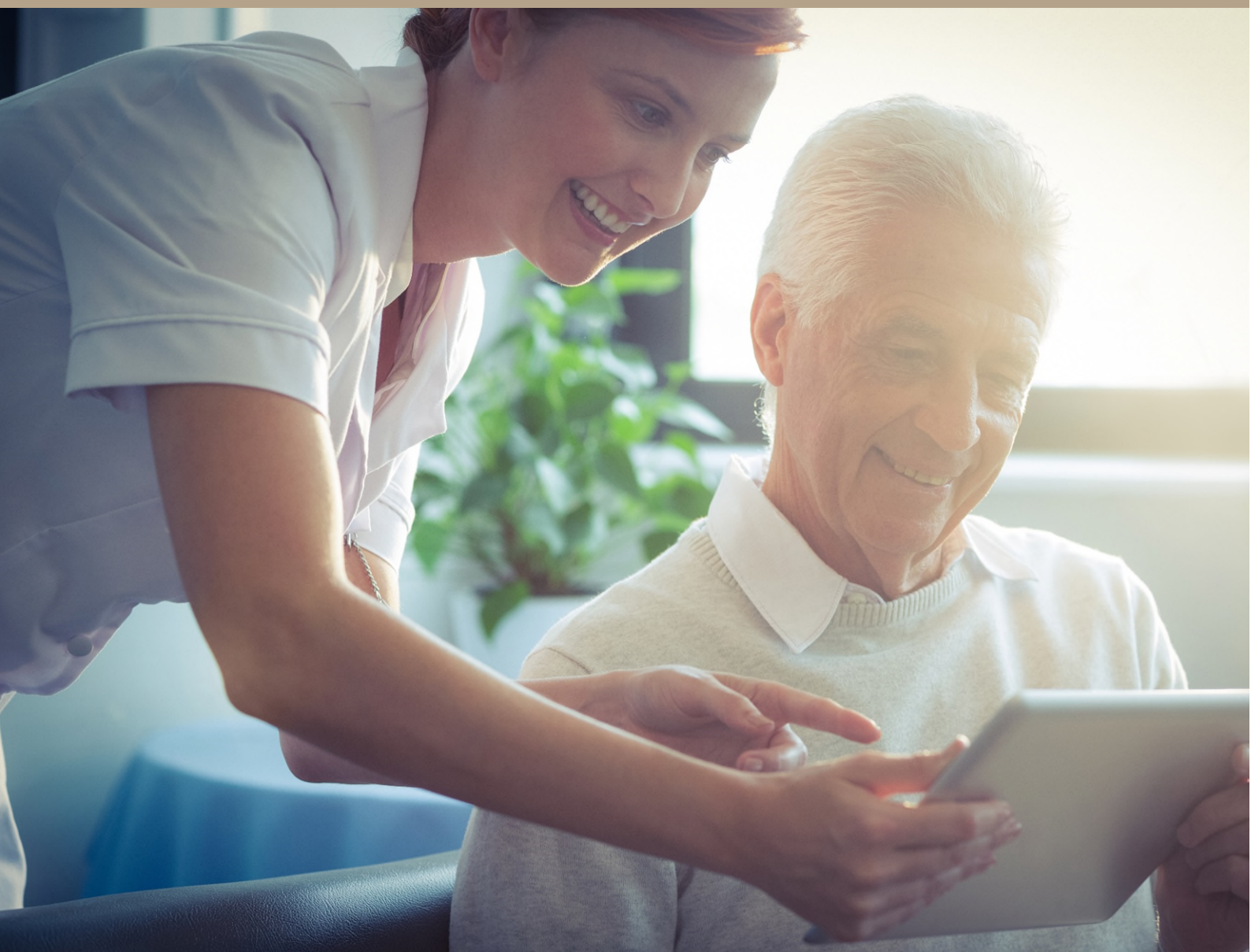


Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Westervoort



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Westervoort

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Doelgroep.....	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 Het gesprek	6
2.3 Cliëntondersteuning	8
H3 De ondersteuning	10
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	10
3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	12
H4 Mantelzorg(ondersteuning)	14
4.1 Ondersteuning van een mantelzorger.....	14
4.2 Overbelasting mantelzorgers	16
Bijlage 1 Tabellenbijlage	18
Colofon	21

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

Samenvatting

De gemeente Westervoort heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om dit jaar een nieuwe vragenlijst op te stellen die grotendeels voortbouwt op de vragenlijst van vorig jaar. In blok 4 zijn eigen vragen over mantelzorg toegevoegd, verder bevat de vragenlijst de tien standaardvragen en enkele vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 935 vragenlijsten verzonden en er zijn 396 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 42%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket. De meeste respondenten zijn tevreden over de toegang tot hulp. Een ruime meerderheid van 80% weet waar zij moeten zijn met hun hulpvraag, 86% stelt dat de medewerker hen serieus nam bij het eerste contact. Deze scores zijn vergelijkbaar met de referentiegroep. Uw gemeente scoort wel wat lager dan de referentiegroep (81%) op het samen op zoek gaan naar een oplossing (76% in uw gemeente). Deze score ligt ook wat lager dan het gemiddelde van de afgelopen jaren.

Het gesprek

Ongeveer een op de drie respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gevoerd (32%). Dit gesprek werd in toenemende mate alleen gevoerd (42%), een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) was ook vaak aanwezig bij het gesprek (40%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. De meerderheid van de respondenten is positief over het (keukentafel)gesprek. De respondenten zijn het meest tevreden over de gekozen oplossing (81%). Daarnaast is 76% tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Er is echter wel een afnemende tevredenheid zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. 78% is (heel) tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (vorig jaar 83%) en 79% is (heel) tevreden over de manier waarop er geluisterd werd tijdens het gesprek (vorig jaar 83%). Door de dalingen liggen de scores gemiddeld lager dan de referentiegroep.

Cliëntondersteuning

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is in uw gemeente toegenomen, 44% stelt met deze ondersteuning bekend te zijn (vorig jaar 39%). Dit is de hoogste score sinds de start van de meting in 2017 en de score ligt hierdoor hoger dan in de referentiegroep (37%). De onafhankelijke cliëntondersteuner was in 12% van de gevallen daadwerkelijk aanwezig bij het (keukentafel)gesprek. De meeste respondenten zijn tevreden over deze ondersteuner (84%), slechts 3% is ontevreden over de cliëntondersteuning.

Kwaliteit van de ondersteuning

De respondenten in uw gemeente zijn in meerderheid tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (82%) en stellen dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag (81%). De tevredenheid is wel afgenomen ten opzichte van 2022 (respectievelijk -3% en -5%). De scores liggen gemiddeld wat lager dan de afgelopen jaren. Dit is met name voor de aansluiting op de hulpvraag het geval, dit is de laagste score sinds de start van de meting.

Uw gemeente scoort hierdoor op deze stelling iets minder dan de referentiegroep (84%).

Effect van de ondersteuning

De meeste respondenten geven aan effecten van de ondersteuning te ervaren. 85% van de respondenten ervaart een effect van de ondersteuning op het zich beter kunnen redden, 80% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en 82% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. De ervaren effecten zijn redelijk stabiel over de jaren en worden in uw gemeente sterker ervaren dan in de referentiegroep.

Ervaringen met mantelzorg(ondersteuning)

Een derde van de respondenten in uw gemeente ontvangt ondersteuning van een mantelzorger (33%). Deze mantelzorg wordt in de meeste gevallen geboden door het kind (53%). De partner (43%) en andere familieleden (19%) bieden ook vaak ondersteuning. De mantelzorg is in het afgelopen jaar voor de meeste respondenten toegenomen ten opzichte van een jaar eerder (53%). Slechts 9% heeft het afgelopen jaar minder mantelzorg ontvangen. Er wordt in toenemende mate een beroep op de mantelzorgers gedaan in uw gemeente.

De meerderheid van de respondenten die mantelzorg ontvangen (58%), stelt dat de mantelzorger de zorg voor hen aankan. Toch stelt 21% expliciet dat dit niet het geval is en de mantelzorger overbelast is. In de (voor sommigen hypothetische) situatie dat de mantelzorger overbelast is, zou 38% van de respondenten contact opnemen met servicepunt mantelzorg Santé Partners. Toch geeft nog een substantieel aandeel van 33% aan dat het onwaarschijnlijk is dat zij dit zouden doen. Voor de overige scenario's geeft een groter aandeel respondenten aan dat het onwaarschijnlijk is dat zij de actie zouden ondernemen. Het is onwaarschijnlijk dat de cliënten met minder hulp genoeg nemen (24%), dat ze zelf professionele hulp inhuren (19%) of dat ze in het eigen netwerk naar mantelzorgers gaan zoeken (24%). Op basis van deze resultaten lijkt het dat inwoners buiten het (professionele) netwerk naar hulp zullen gaan zoeken.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

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

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Daarnaast heeft uw gemeente ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen over de ervaringen met mantelzorg(ondersteuning), waarbij specifiek is gekeken naar de mogelijke overbelasting van mantelzorgers en de gevolgen die dit heeft. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2023.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in maart en april 2024 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Cliënten hadden ruim drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	935
Respons papieren vragenlijsten	360
Respons online vragenlijsten	36
Totale respons	396
Responspercentage	42%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 935 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 360 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 36 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 42%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

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

Omdat meerdere gemeenten vergelijkbare vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 25 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen.

1.6 Leeswijzer

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

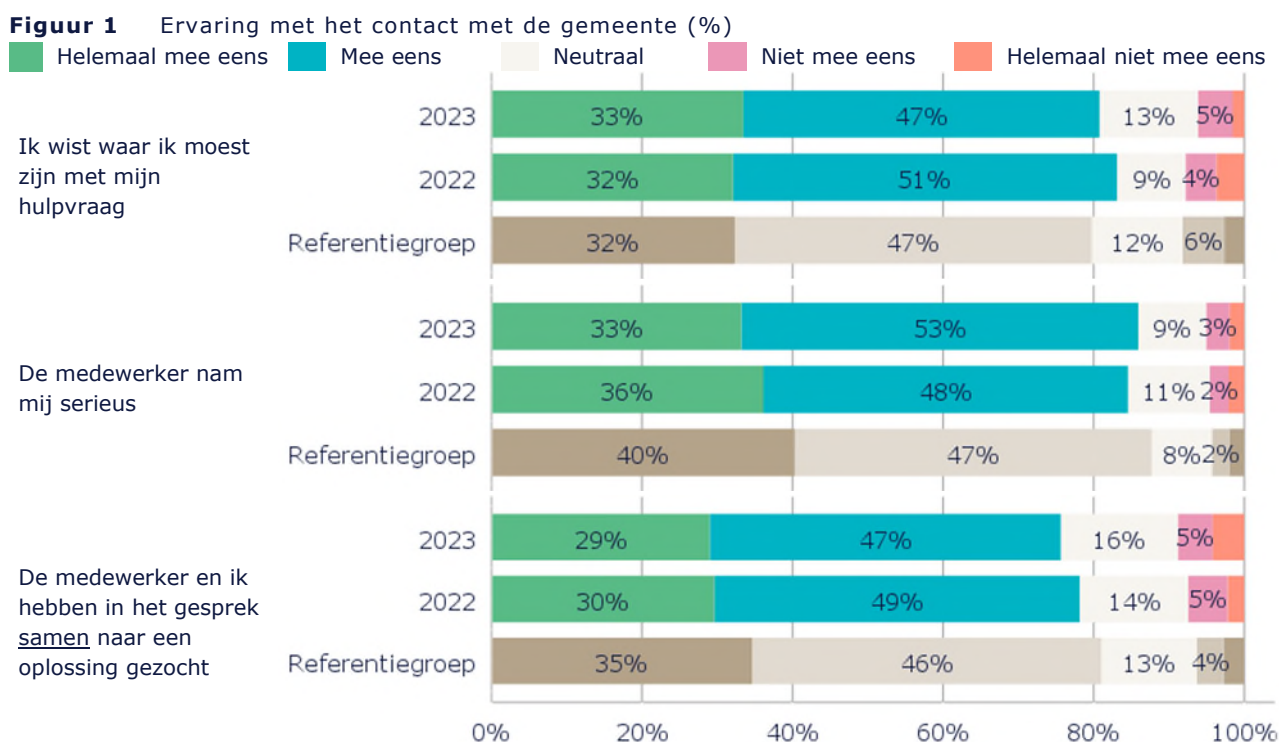
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Duiven, Best, Katwijk, Pijnacker-Nootdorp, Apeldoorn, Lelystad, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Gorinchem, West Maas en Waal, Waalwijk, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Molenlanden, Berkelland, Maasdriel, Montferland, Zoetermeer, Heerenveen, Voorst, Brummen, Edam-Volendam, Rijswijk, Kaag en Braassem.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

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

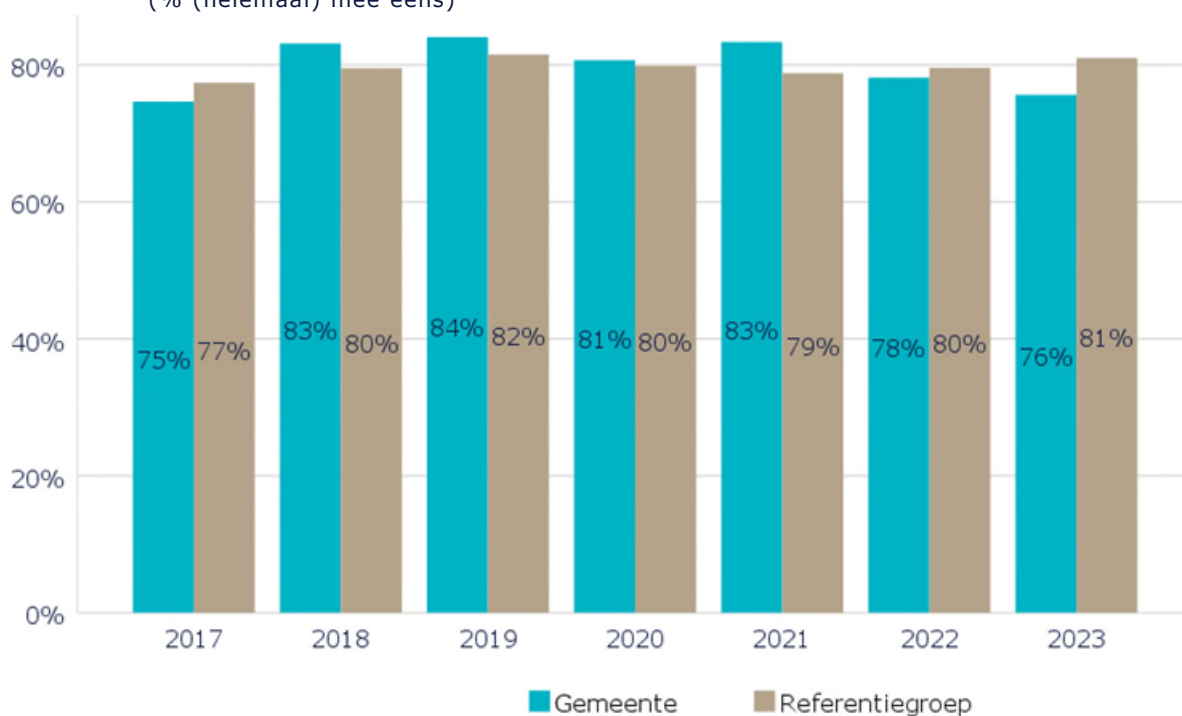
De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



In uw gemeente weet 80% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een iets lagere score dan vorig jaar (83%), maar het aandeel respondenten dat het (helemaal) niet eens is met de stelling is ook gedaald (nu 7%). De score is vergelijkbaar met de referentiegroep (79%). Er is ook aan de cliënten gevraagd hoe zij dit eerste contact hebben ervaren. 86% stelt dat de medewerker hen serieus nam toen er contact werd opgenomen (vorig jaar 84%). 76% stelt dat de medewerker samen met hen in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht, een afname van 3% ten opzichte van 2022.

Dit gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)

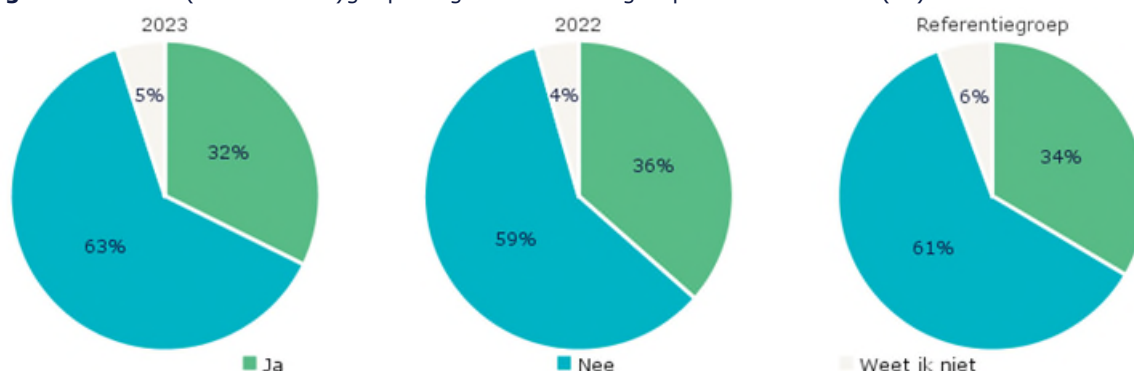


Hieruit blijkt dat de tevredenheid dit jaar wat lager ligt dan de eerdere jaren, het is de laagste score sinds 2017. Het relatief grote verschil met de referentiegroep (voor het eerst is dit 5%), valt ook op.

2.2 Het gesprek

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

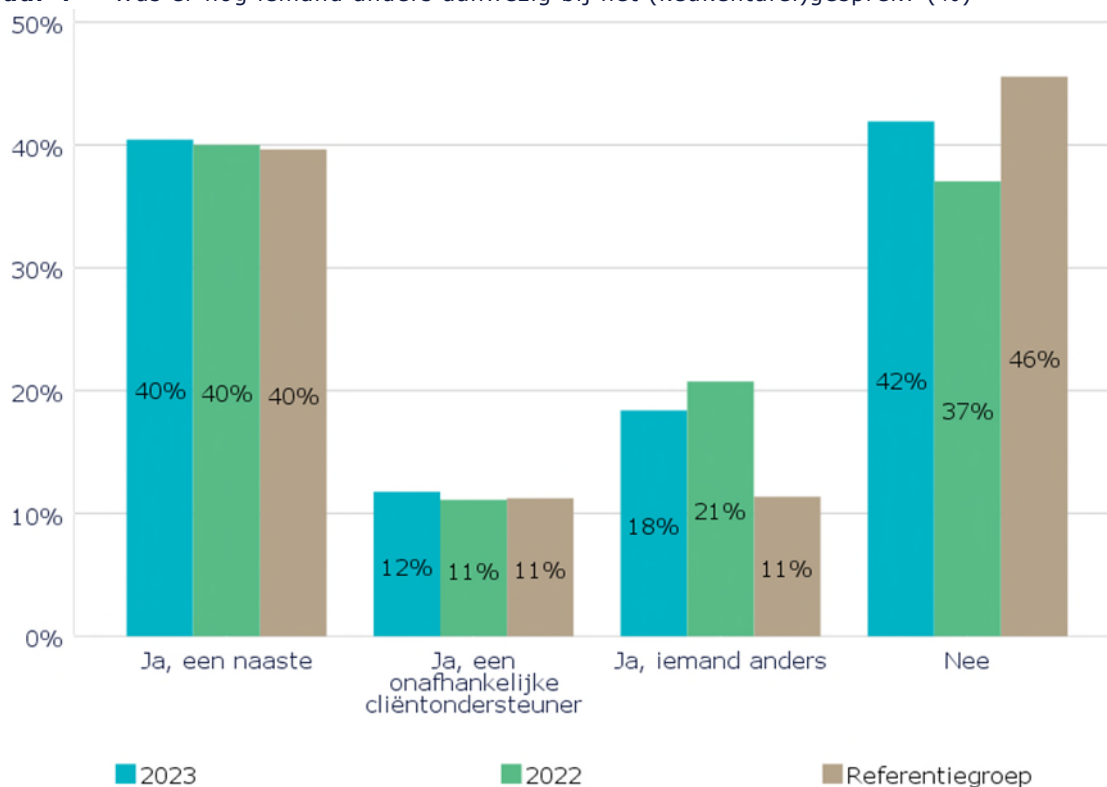
Figuur 3 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Uit figuur 3 blijkt dat 63% van de respondenten geen (keukentafel)gesprek heeft gevoerd in de afgelopen 12 maanden. 32% geeft expliciet aan dit gesprek wel te hebben gevoerd, vorig jaar gaf 36% dit nog aan. Door deze afname ligt het percentage dit jaar net lager dan de referentiegroep (34%). Aan de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad is gevraagd wat hun ervaringen met dit gesprek waren. Onderstaande resultaten zijn daarom alleen gebaseerd op de antwoorden van respondenten die daadwerkelijk een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd.

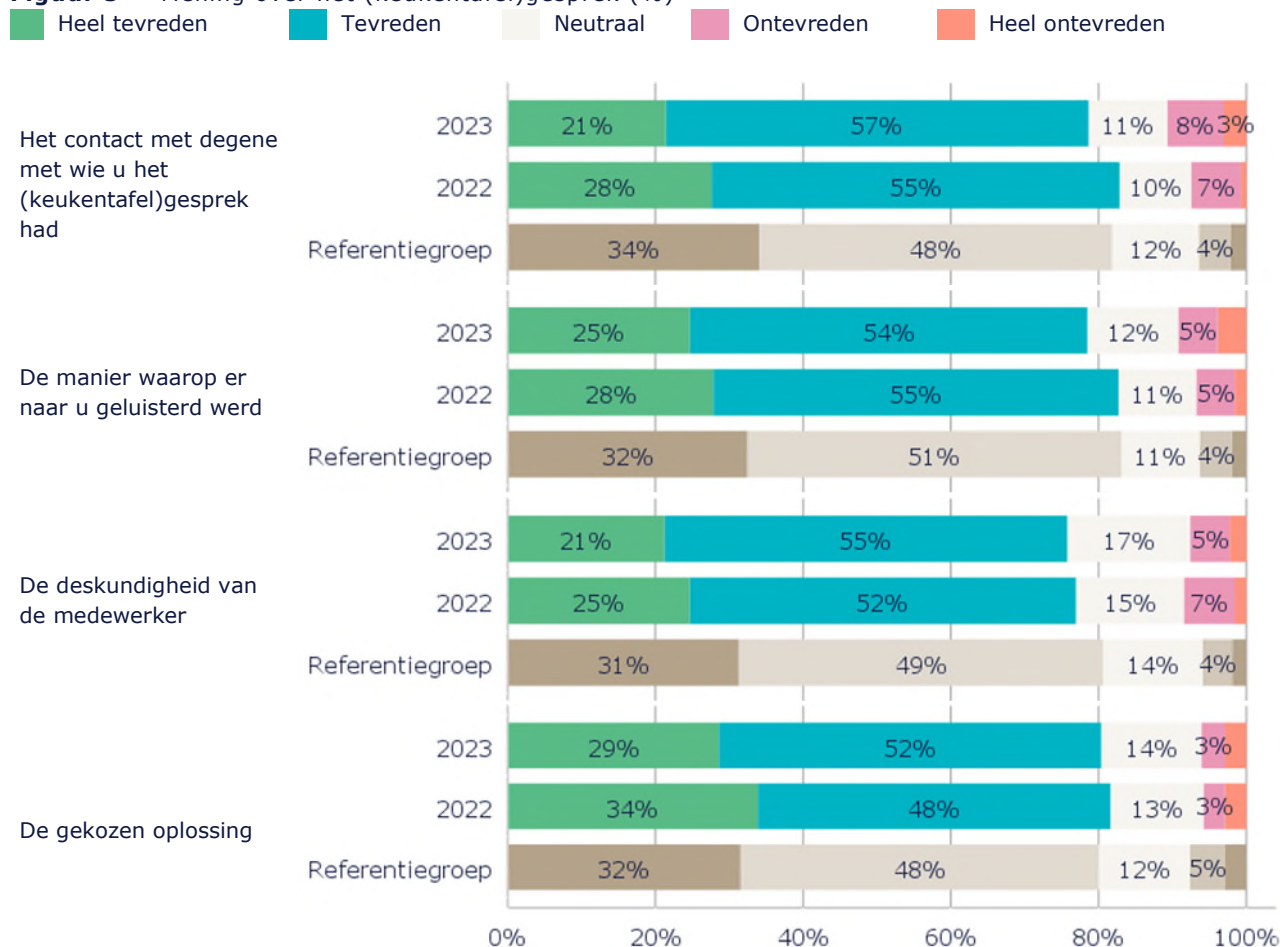
Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

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



Uit figuur 4 blijkt dat dit jaar 42% van de respondenten die een gesprek hebben gevoerd dit zelfstandig hebben gedaan. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 37% dit aan. Desondanks ligt het percentage wat lager dan de referentiegroep (46%). Net als vorig jaar geeft 40% aan dat een naaste bij het gesprek aanwezig was. Dit is bijvoorbeeld een kind, partner of vriend. De onafhankelijke cliëntondersteuner was in 12% van de gevallen aanwezig bij het gesprek (vorig jaar 11%). 18% stelt dat er iemand anders aanwezig was dan de hierboven genoemde opties.

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

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

De meerderheid van de respondenten is positief over het (keukentafel)gesprek. Voor elke stelling geeft meer dan driekwart van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn. Op elke stelling is echter wel een afnemende tevredenheid zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Dit is met name het geval voor de eerste twee stellingen. 78% is (heel) tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (vorig jaar 83%) en 79% is (heel) tevreden over de manier waarop er geluisterd werd tijdens het gesprek (vorig jaar 83%). Door deze dalingen liggen de scores lager dan de referentiegroep. Het aandeel respondenten dat uitgesproken (heel) ontevreden is (nu respectievelijk 11% en 9%), is voor beide stellingen ook toegenomen.

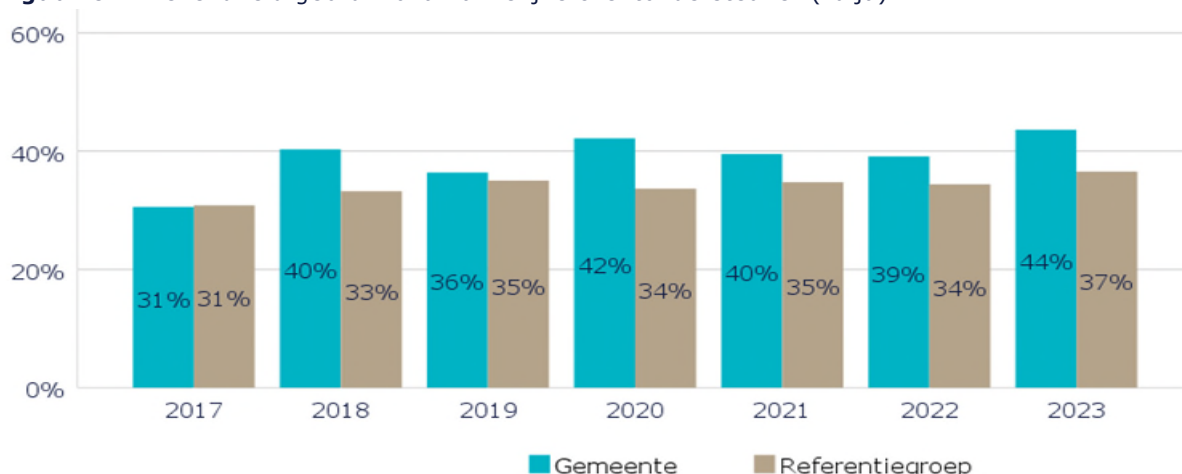
De scores op de overige twee stellingen zijn redelijk stabiel. De respondenten zijn het meest tevreden over de gekozen oplossing naar aanleiding van het gesprek (81%). Ongeveer driekwart van de respondenten (76%) stelt (heel) tevreden te zijn over de deskundigheid van de medewerker. Deze score ligt wel wat lager dan de referentiegroep (80%).

2.3 Cliëntondersteuning

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

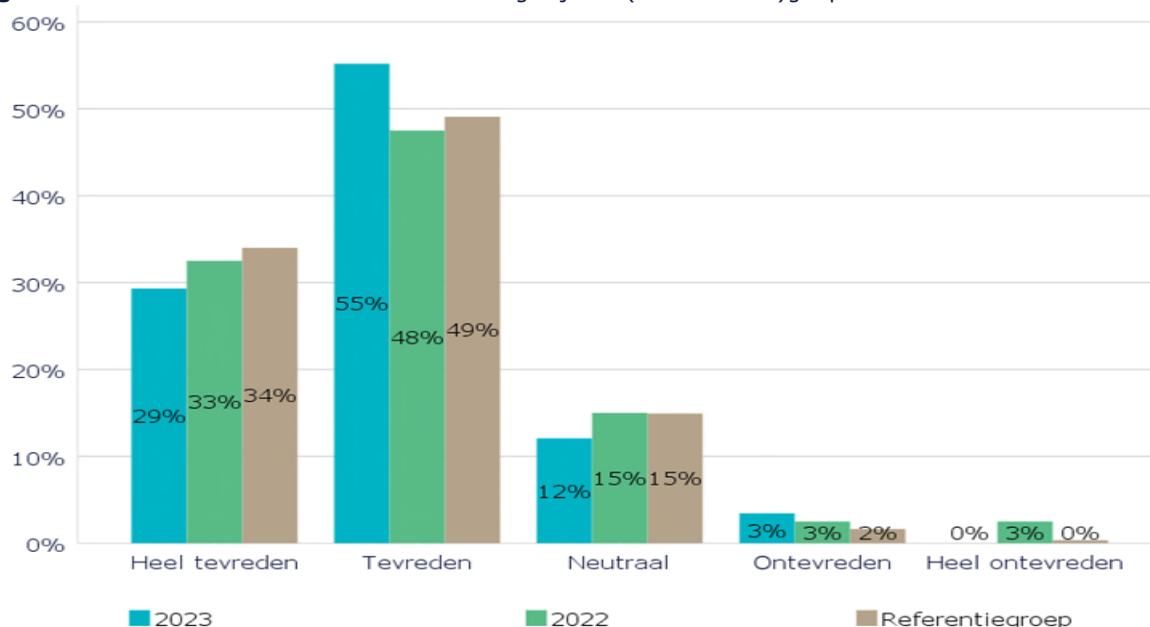
Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 44% stelt met deze ondersteuning bekend te zijn. Deze score ligt hoger dan vorig jaar (39%) en dit is zelfs de hoogste score sinds de start van de meting in 2017. Uw gemeente scoort, net als voorgaande jaren, beter dan de referentiegroep (37%).

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



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

Figuur 7 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



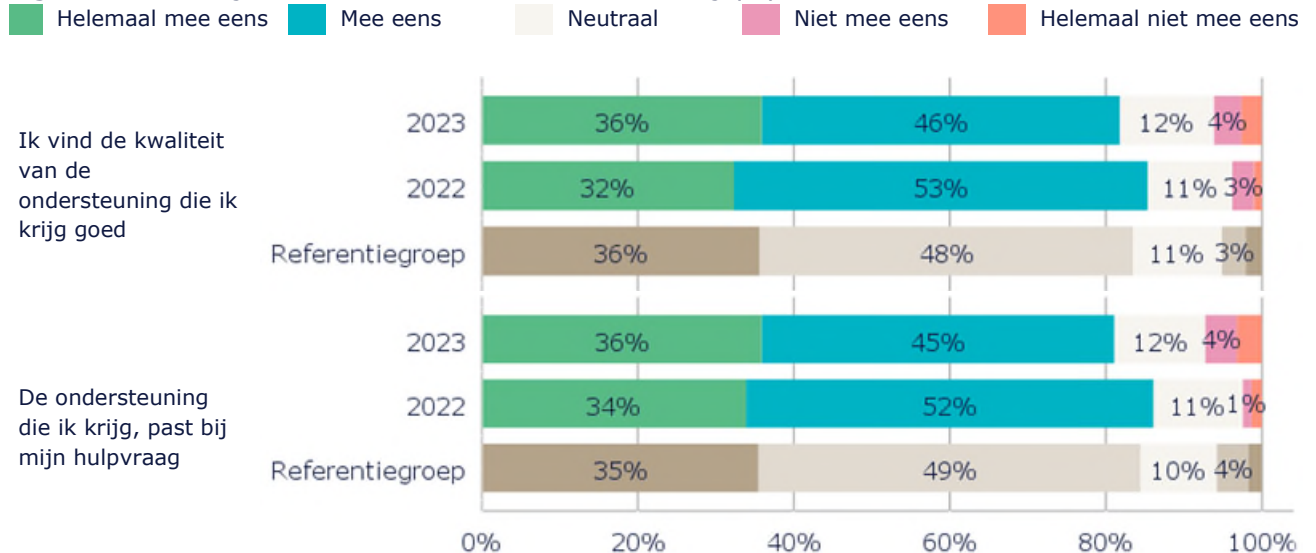
De tevredenheid over de cliëntondersteuning is groot en iets toegenomen ten opzichte van 2022. 84% geeft dit jaar aan (heel) tevreden te zijn over de cliëntondersteuner, vorig jaar lag dit percentage op 81%. Een klein aandeel van 3% is uitgesproken ontevreden over de ondersteuner, vorig jaar was 6% nog ontevreden. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met de referentiegroep.

H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

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

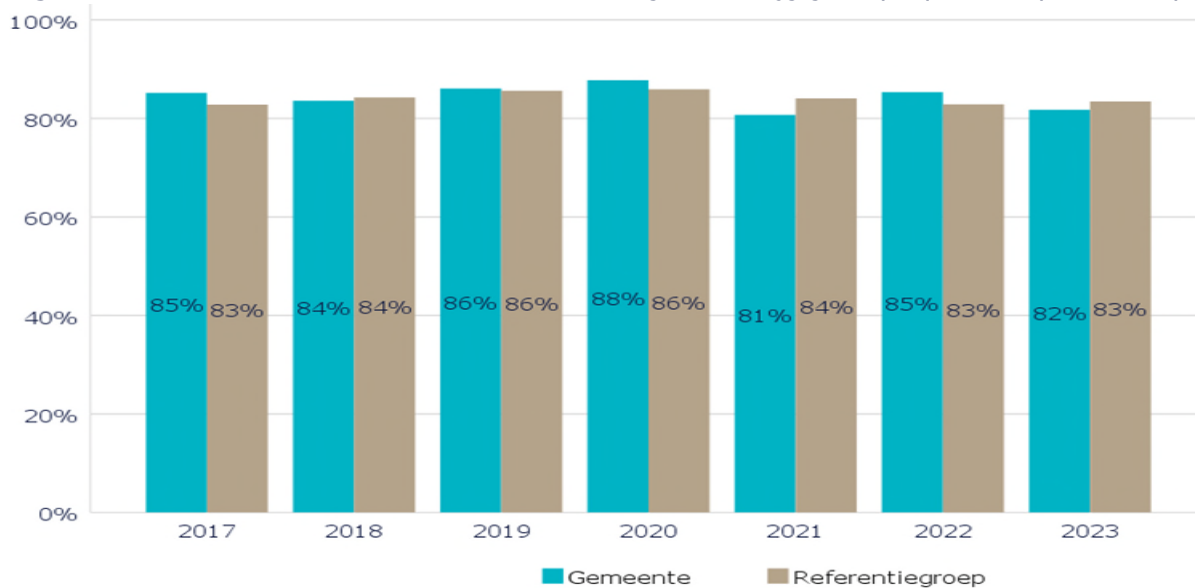
Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



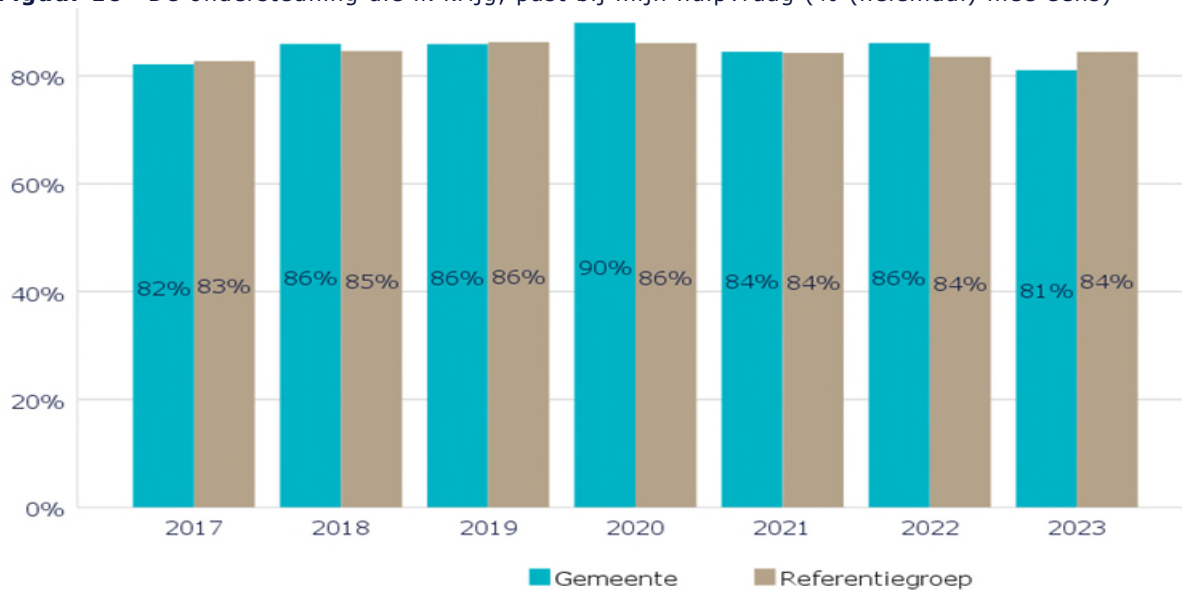
De respondenten in uw gemeente zijn dit jaar in meerderheid tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Een aandeel van 82% stelt de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en 81% vindt dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Deze tevredenheid is echter wel afgenomen in vergelijking met vorig jaar (respectievelijk -3% en -5%). Als gevolg van deze dalingen, is het aandeel respondenten dat het (helemaal) niet eens is met de stellingen licht toegenomen.

In de figuren 9 en 10 staan de resultaten van de afgelopen jaren. Hierin valt op dat de kwaliteit gemiddeld wat lager beoordeeld wordt dit jaar. Voor de stelling op de aansluiting op de hulpvraag is zelfs de laagste score sinds de start van de meting zichtbaar. Deze score ligt hierdoor lager dan de referentiegroep, dit is niet vaak voor deze stelling het geval geweest in de afgelopen jaren. Gelukkig zijn de verschillen wel erg klein, waardoor de score weinig afwijkt van het gemiddelde van de afgelopen jaren.

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



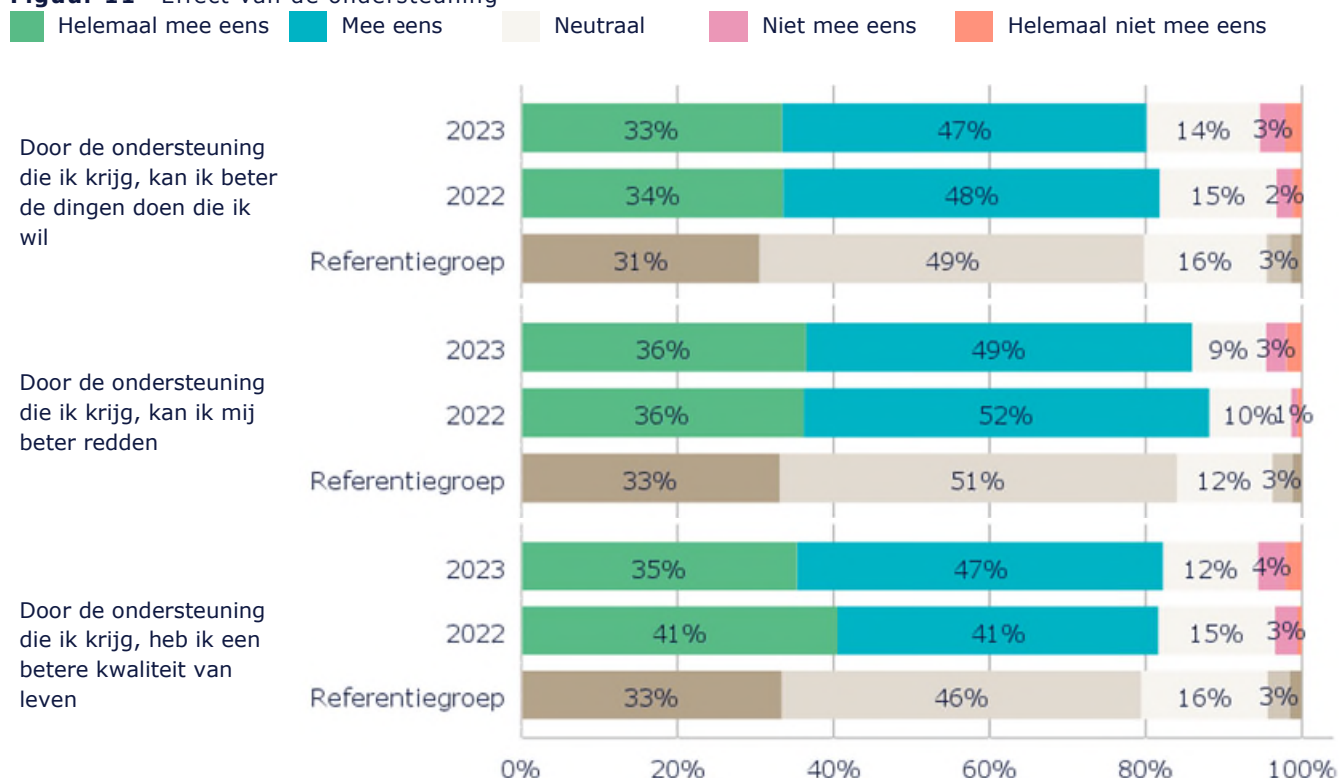
Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij. Daarom is gevraagd wat voor effecten de cliënten als gevolg van de ondersteuning hebben ervaren.

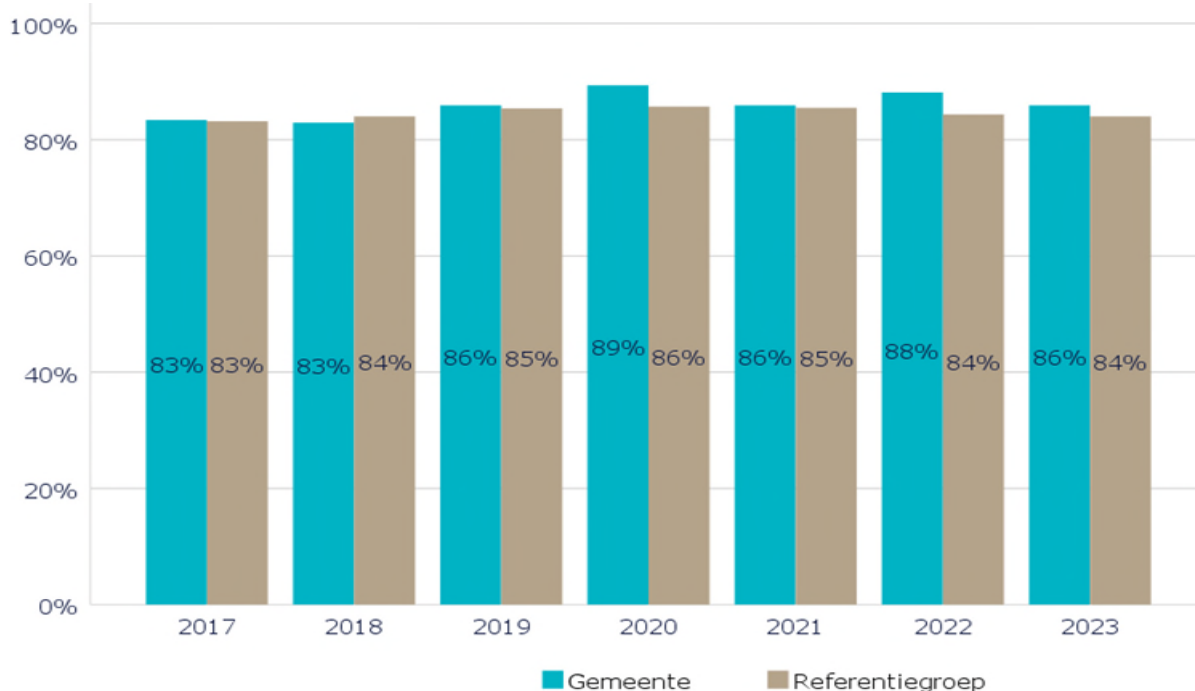
Figuur 11 Effect van de ondersteuning



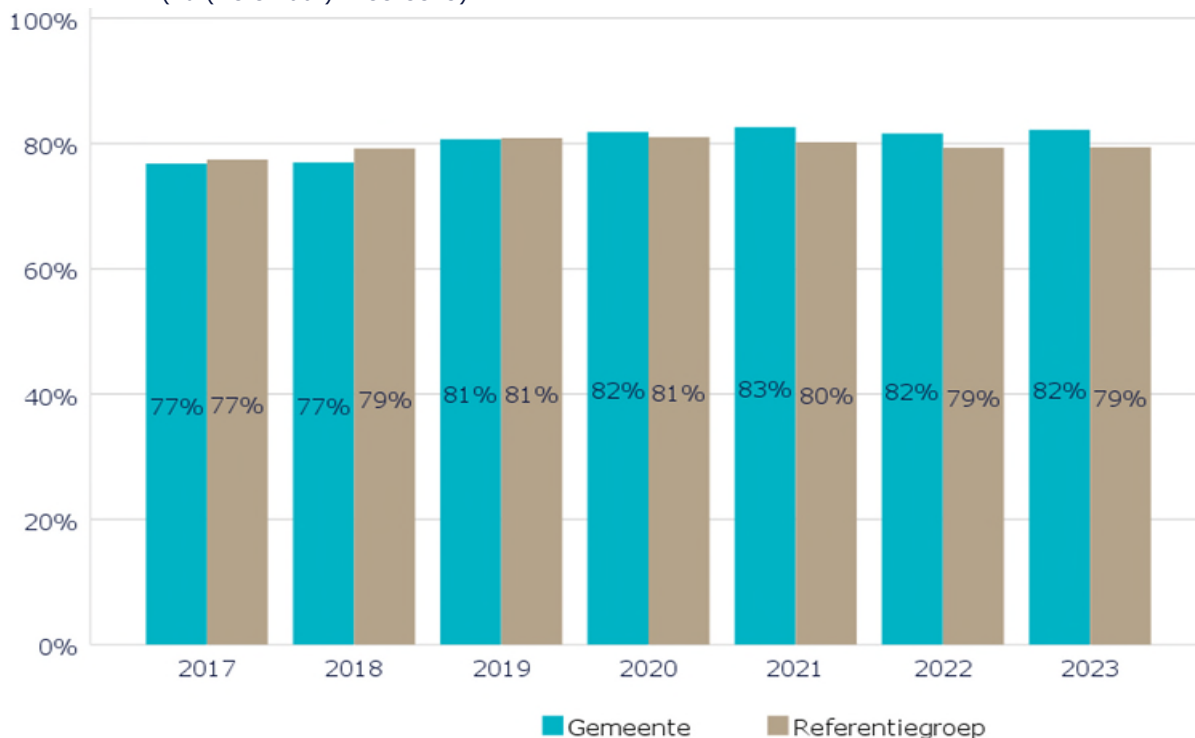
Een meerderheid van de respondenten geeft voor elke stelling aan dat de beschreven effecten hebben opgetreden. De meeste respondenten ervaren het effect van de ondersteuning op het zich beter kunnen redden (85%). Daarnaast geven veel respondenten aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen (80%) en een betere kwaliteit van leven te hebben als gevolg van de ondersteuning (82%). De tevredenheid is redelijk stabiel gebleven in vergelijking met 2022 met maximale verschuivingen van 2%. Uw gemeente scoort wat beter dan de referentiegroep.

De stabiliteit in de resultaten is ook zichtbaar in de volgende figuren. De ervaren effecten worden heel gemiddeld beoordeeld in vergelijking met de afgelopen jaren.

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



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



H4 | Mantelzorg(ondersteuning)

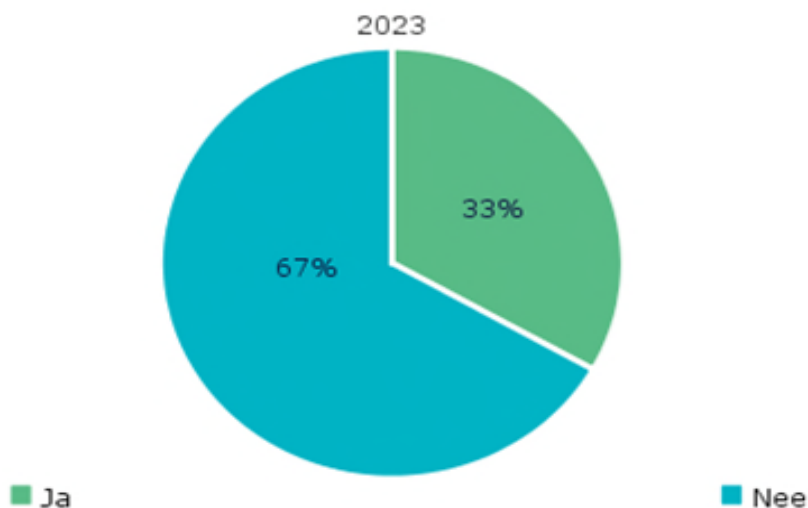
De gemeente Westervoort heeft een aantal vragen met betrekking tot mantelzorg(ondersteuning) toegevoegd aan de vragenlijst van dit jaar. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met vorig jaar is hierdoor niet mogelijk.

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

4.1 Ondersteuning van een mantelzorger

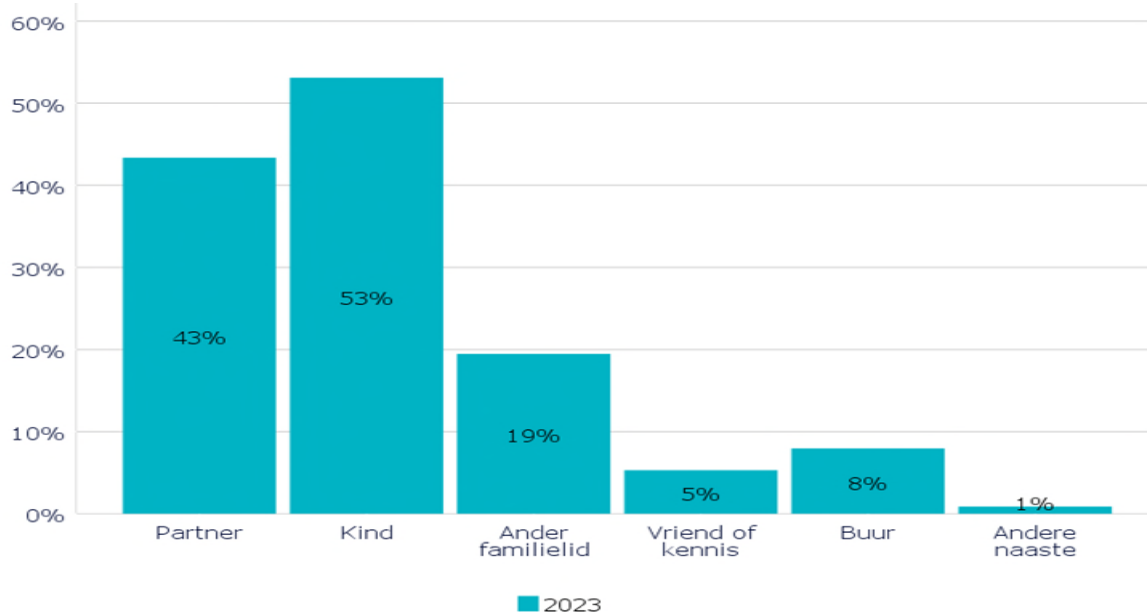
Ten eerste is aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen.

Figuur 14 Ontvangt u mantelzorg?



Een derde van de respondenten geeft aan mantelzorg te ontvangen (33%). De overige 67% stelt geen ondersteuning van een mantelzorger te krijgen. De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die wel hulp ontvangen van een mantelzorger. Zo is gevraagd van wie zij mantelzorg ontvangen, dit kan bijvoorbeeld een kind, partner of een buur zijn. De respondenten konden voor deze vraag meerdere antwoorden geven, waardoor het totaal van de percentages hoger dan 100% ligt.

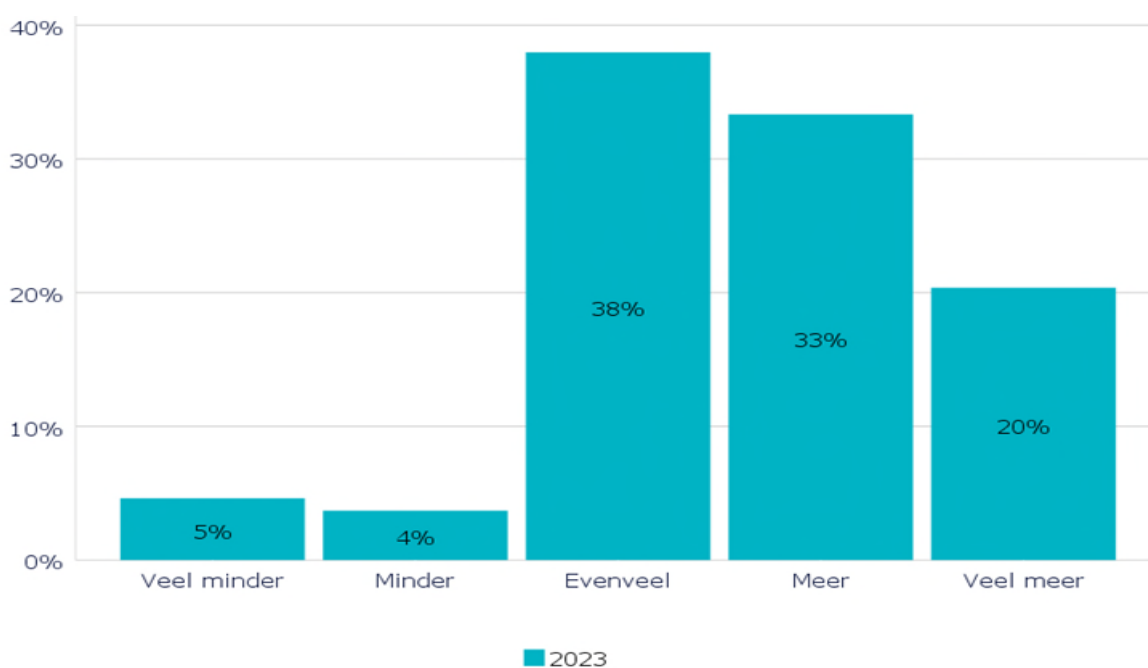
Figuur 15 Van wie ontvangt u mantelzorg?



53% van de respondenten ontvangt mantelzorg van hun kind. Daarnaast verzorgt de partner (43%) of een ander familielid (19%) ook vaak de mantelzorg. Af en toe helpt een buur (8%) of een vriend of kennis (5%).

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

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

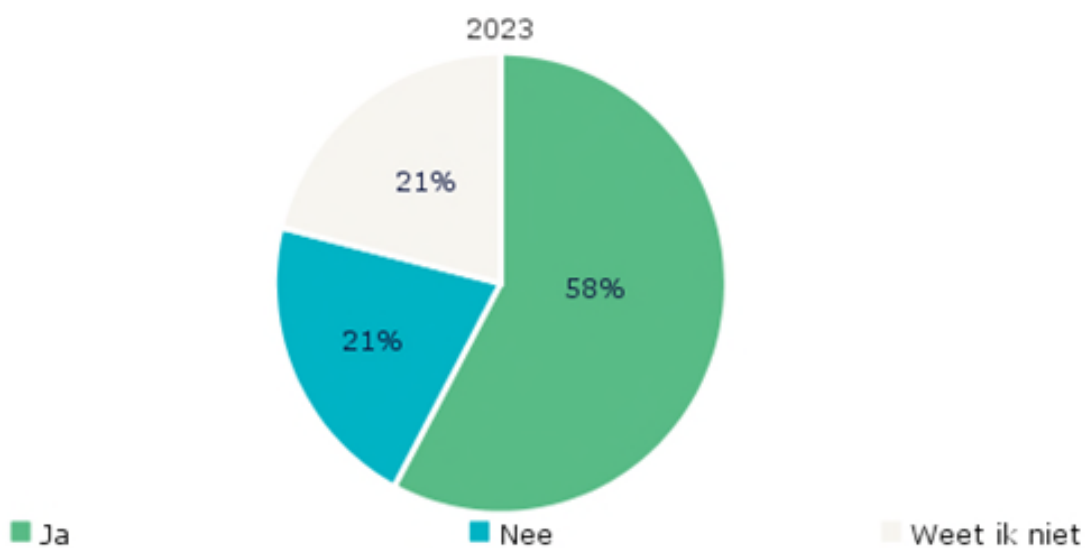


Uit figuur 16 blijkt dat een groot aandeel van de respondenten in het afgelopen jaar meer mantelzorg heeft ontvangen (ten opzichte van 2022). Een meerderheid van 53% stelt (veel) meer ondersteuning van een mantelzorger te hebben ontvangen. Een klein aandeel van 9% geeft aan juist (veel) minder hulp te ontvangen. De overige 38% stelt dat de situatie hetzelfde is gebleven. Deze uitkomsten laten zien dat er in toenemende mate een broep op de mantelzorgers wordt gedaan.

4.2 Overbelasting mantelzorgers

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

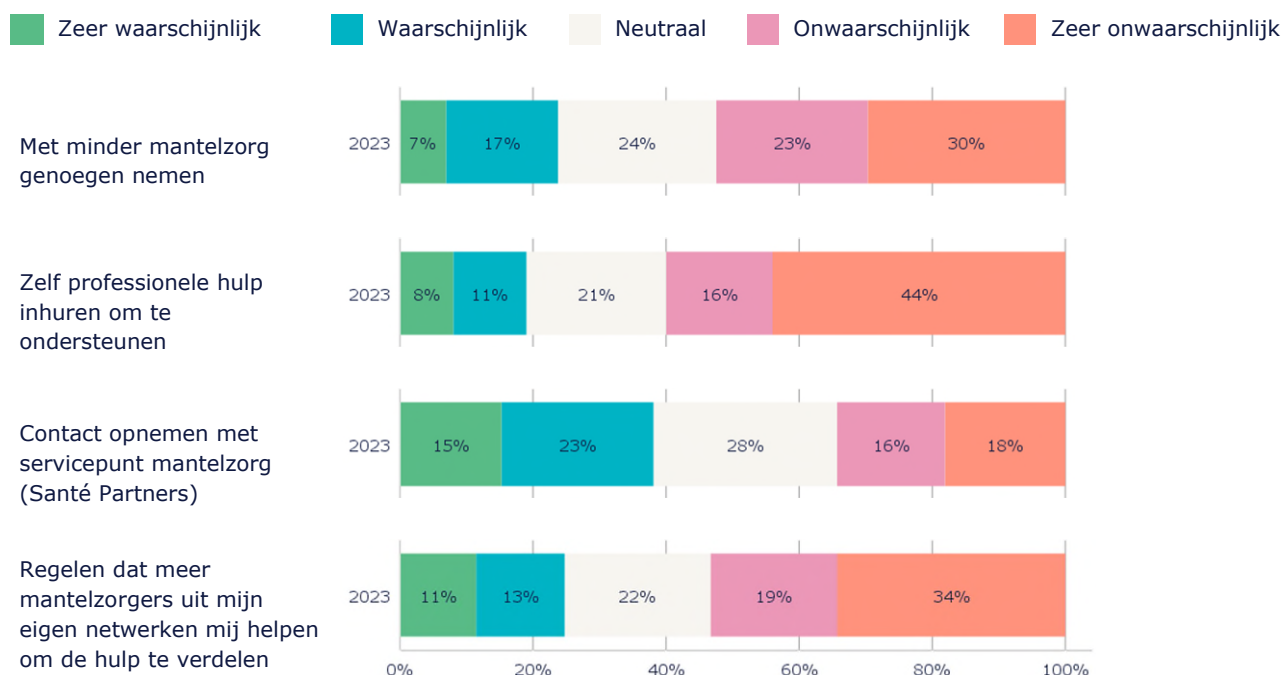
Figuur 17 Heeft u het idee dat de mantelzorger de zorg voor u aankan?



Meer dan de helft van de respondenten die mantelzorg ontvangt (58%), stelt dat de mantelzorger de zorg aankan. Een substantieel aandeel van 21% stelt echter dat dit niet zo is en de mantelzorger de zorg niet aankan. Eveneens 21% geeft aan het niet te weten.

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd wat zij zouden doen in de situatie dat hun mantelzorger de zorg niet meer aankan. Voor sommige respondenten is dit een hypothetische situatie, terwijl voor anderen (de 21% uit figuur 17) dit al het geval is. De cliënten kunnen aangeven hoe waarschijnlijk het is dan zij bepaalde acties zouden ondernemen.

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



De respondenten geven voor de meeste stellingen in meerderheid aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij de beschreven acties zouden ondernemen. Meer dan de helft (53%) geeft aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat ze met minder mantelzorg genoeg nemen. Daarnaast geeft een groot aandeel (60%) aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat ze zelf professionele hulp inhuren. Bovendien is het niet waarschijnlijk dat de respondenten in het eigen netwerk naar mantelzorgers gaan zoeken (53%). Minder dan een kwart van de respondenten geeft voor deze stellingen aan dat het (zeer) waarschijnlijk is dat ze de beschreven acties zouden uitvoeren.

De grootste waarschijnlijkheid is zichtbaar bij de stelling over het contact met servicepunt mantelzorg. 38% van de respondenten zou (zeer) waarschijnlijk contact opnemen met servicepunt mantelzorg Santé Partners. Een vergelijkbaar aandeel van 33% geeft aan dat ook dit (zeer) onwaarschijnlijk is. Voor elke stelling valt verder op dat een noemenswaardig aandeel van de respondenten de stelling met 'neutraal' beantwoordt. Dit komt mogelijk doordat sommige respondenten het lastig vinden de stellingen te beoordelen vanwege de hypothetische situatie.

Al met al kan op basis van de resultaten gesteld worden dat de respondenten niet snel uit zichzelf hulp in het informele of professionele netwerk zullen zoeken als de mantelzorger overbelast is, maar eerder andere oplossingen zullen overwegen, zoals het servicepunt van de gemeente.

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	83%	84%	83%	80%	84%	78%	80%
(N)	260	296	167	215	315	181	209	9.182
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	.%	.%	78%	71%	76%	73%	68%	74%
(N)			170	209	319	187	205	8.757
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86%	85%	87%	85%	86%	86%	83%	88%
(N)	256	285	168	205	317	184	207	9.311
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	78%	83%	81%	84%	83%	75%	81%
(N)	238	270	162	202	301	172	201	8.948

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?			
Ja	32%	36%	34%
Nee	63%	59%	61%
Weet ik niet	5%	4%	6%
(N)	356	381	2.325

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?			
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	40%	40%	40%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	12%	11%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	18% (a)	21%	11%
Nee (%aangekruist)	42%	37%	46%
(N)	136	135	727

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Tevredenheid over cliëntondersteuner			
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	65% (a)	80%	80%
(N)	75	40	757

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentiegroep 2023
Bent u tevreden over:			
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	79%	83%	82%
(N)	131	134	2.831
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	78%	83%	83%
(N)	130	133	2.870
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	76%	77%	81%
(N)	132	130	2.811
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	80%	82%	80%
(N)	280	310	3.138

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	82%	85%	81%	88%	86%	84%	85%	83%
(N)	340	368	223	278	352	207	250	10.096
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	86%	84%	90%	86%	86%	82%	84%
(N)	343	366	219	276	354	206	252	10.035

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	80%	82%	82%	86%	83%	79%	82%	80%
(N)	332	340	207	262	333	203	244	9.628
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	86%	88%	86%	89%	86%	83%	83%	84%
(N)	348	354	213	273	348	205	247	9.900
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	82%	82%	83%	82%	81%	77%	77%	79%
(N)	337	348	213	270	342	204	250	9.778

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

12 juni 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseurs	:	Wouter Witteveen Ruben van Harn
Kenmerknummer	:	PO040704-2387

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)