

Rapportage
Clïëntervaringsonderzoek
Wmo 2022

Gemeente Rheden

Rapportage *Clïentervaringsonderzoek* *Wmo 2022*

Gemeente Rheden

Concept 1

Datum 15-08-2022

Projectnummer: 21298

Auteurs:

Joyce Berentsen, Projectmanager/ Onderzoeker

Danique Rietman, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem 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 Movementem 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. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 10
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 11
2 Resultaten	Pagina 13
Contact	Pagina 14
Kwaliteit van de ondersteuning	Pagina 19
Resultaat van de ondersteuning	Pagina 21
Contact met de gemeente/ consultants	Pagina 24
Inclusio	Pagina 40
Huishoudelijke hulp	Pagina 46
Mantelzorg	Pagina 49
Ervaringen met hulp/ ondersteuning	Pagina 51
Eigen bijdrage hulp/ ondersteuning	Pagina 58
Effect(en) van de hulp/ ondersteuning	Pagina 62
Dienstverlening in coronatijd	Pagina 64
3 Bijlagen	
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 68
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 69
	Pagina 73

Management Samenvatting

Contact

Ruime meerderheid bekend met waar ze moeten zijn met hun hulpvraag, vergelijkbaar met voorgaande jaren

Van de cliënten die een hulpvraag hadden, wist nagenoeg driekwart (73%) waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Meerderheid vindt dat ze snel werden geholpen, lichte daling t.o.v. 2020 en 2019

62% is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen. Dit percentage was in 2020 nog 67% en in 2019 70%. Ondanks dat de meerderheid vindt dat ze snel werden geholpen, is er wel sprake van een lichte daling.

Ruime meerderheid vindt dat ze serieus werden genomen door de medewerker, lichte daling t.o.v. voorgaande jaren

Ruim driekwart is het er (helemaal) mee eens dat de medewerker ze serieus nam. Respectievelijk bedroeg dit percentage in 2021, 2020 en 2019 79%, 82% en 80%. Ook hier is dus sprake van een lichte daling.

Meerderheid zoekt samen met de medewerker in het gesprek naar oplossingen

De meeste cliënten zochten samen met de medewerker in het gesprek naar oplossingen. Dit percentage lag in 2021 lager en in 2020 hoger.

Weinig bekendheid met mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuner, vergelijkbaar met voorgaande jaren

Nagenoeg een derde wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit betreft dus een ruime minderheid. Het percentage is ten opzichte van voorgaande jaren ongeveer gelijk gebleven.

Kwaliteit van de ondersteuning

Ruime meerderheid vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed

De kwaliteit van de ondersteuning die cliënten krijgen wordt door ruim driekwart als goed beoordeeld. Dit is een lichte daling ten opzichte van voorgaande jaren.

Ruime meerderheid vindt de ondersteuning die ze krijgen passen bij hun hulpvraag

80% geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Resultaat van de ondersteuning

Meerderheid kan beter de dingen doen die ze willen door de ondersteuning die ze krijgen

70% geeft aan dat door de ondersteuning die ze krijgen, ze de dingen die ze willen doen beter kunnen doen. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2021 en 2019 en een lichte stijging ten opzichte van 2020.

Ruime meerderheid kan zich beter redden door de ondersteuning die ze krijgen, lichte daling t.o.v. vorig jaar

79% kan zich beter redden door de ondersteuning die ze krijgen. Dit is ten opzichte van 2021 (82%) een lichte daling.

Meerderheid heeft betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die ze krijgen, vergelijkbaar met voorgaande jaren

Nagenoeg driekwart heeft door de ondersteuning die ze krijgen een betere kwaliteit van leven. Dit percentage daalt en stijgt wisselend, waarbij het dit jaar ten opzichte van vorig jaar licht is gedaald.

Contact met de gemeente/ consulenten

Nagenoeg de helft weet niet of ze gebruik hadden willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

6% geeft aan gebruik te hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 15% had hier gebruik van willen maken en 30% niet. De meeste cliënten (49%) weten niet of ze hier gebruik van hadden willen maken.

Ruim een derde had een gesprek met een consulent voor hun hulp/ondersteuning, dit is gedaald t.o.v. voorgaande jaren

45% heeft geen gesprek gehad met een consulent van de gemeente voor hun hulp/ ondersteuning in 2021. Het percentage dat dit wel had, is gedaald van 50% in 2019 naar 38% in 2022.

Vooraf niemand of familie bij het (keukentafel)gesprek aanwezig

Het percentage cliënten dat aangeeft dat er niemand bij het (keukentafel)gesprek aanwezig was, is gestegen van 29% in 2019 naar 39% in 2022.

Meerderheid vond het (keukentafel)gesprek een prettig gesprek, dit is gedaald t.o.v. voorgaande jaren

Cliënten die een gesprek met een consulent van de gemeente hebben gehad, vonden dit over het algemeen een prettig gesprek (72%). Dit percentage lag voorgaande jaren echter iets hoger (2019: 78%; 2020: 81%; 2021: 82%).

Ruime meerderheid vindt dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt, dit is gedaald t.o.v. voorgaande jaren

75% is het er (helemaal) mee eens dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt. Dit percentage is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Toen varieerde het tussen de 79% en 81%.

Ruim de helft heeft na het gesprek met de consulent een verslag ontvangen, dit is een lichte daling t.o.v. voorgaande jaren

54% heeft na het gesprek met de consulent een verslag ontvangen. Met name vorig jaar lag dit percentage hoger (59%).

Ruime meerderheid is het eens met de inhoud van het gesprek, dit is gestegen t.o.v. vorig jaar

Van de cliënten die aangeven een verslag te hebben ontvangen, is 82% het eens met de inhoud van het verslag. Dit percentage lag in 2020 en 2021 iets lager.

Ruim de helft heeft samen met de consulent gekeken naar oplossingen in eigen netwerk

Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft dit jaar 57% aan dat ze samen met de consulent hebben gekeken naar oplossingen binnen het eigen netwerk/ omgeving.

Contact met de gemeente/ consulent scoort een ruime voldoende

Met gemiddeld een 7.2 krijgt het contact met de gemeente/ consulent een ruime voldoende.

Gemeente/ consulent biedt een luisterend oor, maar kan verbeteren op het gebied van wachttijden

Wat men met name goed vindt/ vond aan het contact met de gemeente/ consulent is het luisterend oor dat ze bieden en het begrip dat ze tonen. Waar nog verbetering mogelijk is, zijn de lange wacht- en afhandeltijden.

Cliënten hebben zich met name zelf aangemeld bij de gemeente

44% geeft aan zichzelf aangemeld te hebben. Dit is vergelijkbaar met 2021 en 2020 en gestegen ten opzichte van 2019.

Ongeveer een derde probeert de vraag zelf op te lossen

In 2020 heeft 40% zelf geprobeerd de vraag op te lossen en in 2021 39%. In het huidige onderzoek is dit percentage gedaald naar 32%.

Verbetering mogelijk in telefonische bereikbaarheid van de gemeente

Hoewel het percentage dat de telefonische bereikbaarheid als (zeer) goed beoordeelt (43%) hoger is dan het percentage dat het (zeer) slecht vindt (43%), is dit nog geen meerderheid.

Ruim de helft heeft geen gebruik gemaakt van één van de mogelijkheden binnen de gemeente

Ruim de helft van de respondenten geeft aan geen gebruik te hebben gemaakt van een van de mogelijkheden binnen de gemeente. Ook in de afgelopen jaren gaf de meerderheid dit aan (2021: 61%; 2020: 53%).

Incluzio

Ruime meerderheid heeft geen contact gehad met Incluzio

Nagenoeg driekwart heeft geen contact gehad met Incluzio. Slechts 12% had dit wel.

Clënten die contact met Incluzio hebben gehad, zijn hier met name via de gemeente terecht gekomen.

43% van de cliënten geeft aan bij Incluzio terecht te zijn gekomen via de gemeente. Voor nagenoeg de helft had Incluzio een passende oplossing en voor nagenoeg de helft ook niet.

Contact met Incluzio scoort een voldoende

Met een 6.4 scoort het contact met een Incluzio een voldoende. 29% geeft een onvoldoende (5 of lager).

Contact met Incluzio is prettig, verbetering met name mogelijk in het zoeken van oplossingen

Wat men met name goed vindt/ vond aan het contact met Incluzio is het prettige contact en het zoeken naar oplossingen door Incluzio. Wat daarentegen beter zou kunnen is de uiteindelijke oplossing zelf. De meesten vinden dat er geen goede oplossing is gegeven.

Huishoudelijke hulp

Nagenoeg driekwart vindt dat de hulp bij het huishouden goed op de situatie is afgestemd

Het percentage dat het (helemaal) eens is met 'De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd' verandert jaarlijks. Zo bedroeg dit in 2019 65%, 2020 80% en 2021 75%. In het huidige onderzoek is het 74%

De kwaliteit van de huishoudelijke hulp wordt door de meerderheid als goed beoordeeld

Ook het percentage dat het (helemaal) eens is met 'Ik vind de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed' verandert jaarlijks. Zo bedroeg dit in 2019 65%, 2020 78% en 2021 73%. In het huidige onderzoek is het 71%.

Meerderheid vindt aantal uren huishoudelijke hulp passend, dit is gestegen t.o.v. 2021 en 2019 en gedaald t.o.v. 2020

68% vindt dat het aantal uren huishoudelijke hulp past bij hun huishouden/ situatie.

Mantelzorg

Ruime meerderheid geeft geen hulp/ondersteuning aan naasten, dit is meer dan voorgaande jaren

17% geeft aan hulp/ ondersteuning aan bijvoorbeeld partner, familie, vrienden of burens te geven. Dit percentage lag voorgaande jaren hoger, namelijk tussen de 22% en 26%.

De meerderheid die hulp/ondersteuning geeft, geeft aan dit wel aan te kunnen, dit is gedaald t.o.v. voorgaande jaren

55% kan de hulp die ze geven aan. Dit percentage was voorgaande jaren hoger. Zo gaf in 2020 69% nog aan dat ze hulp/ ondersteuning geven aan kunnen.

Ervaringen met hulp/ ondersteuning

Meerderheid ontvangt hulp bij het huishouden vanuit de gemeente, dit is gestegen t.o.v. voorgaande jaren

De meerderheid (60%) ontvangt hulp bij het huishouden. Dit percentage is sinds 2019 jaarlijks toegenomen. In 2019 gaf een kwart aan dit te ontvangen, in 2020 36% en vorig jaar nagenoeg de helft (48%).

Vervoer door Avan scoort een voldoende, maar lager dan voorgaande jaren

Met een gemiddelde van een 7.0 wordt Avan met een voldoende beoordeeld. Ondanks de voldoende, is het gemiddelde wel gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Zo was het gemiddelde in 2019 en 2020 een 7.5 en in 2021 een 7.8.

Ruime meerderheid heeft ondersteuning/ hulpmiddel gekregen zoals afgesproken, dit is gedaald t.o.v. vorig jaar

Ruim driekwart heeft de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Dit percentage is vanaf 2019 gestegen, maar dit jaar ten opzichte van 2021 gedaald.

De hulp of ondersteuning scoort een ruime voldoende

Gemiddeld wordt de hulp of ondersteuning met een 7.5 beoordeeld. Deze ruime voldoende komt overeen met voorgaande jaren.

Met name blij dát er hulp is, het verrichte werk kan verbeterd worden

Clënten vinden vooral het feit dat ze hulp/ondersteuning ontvangen fijn. Daarnaast vinden ze dat het werk goed wordt gedaan, maar dit is tegelijkertijd hetgeen dat het meest als verbeterpunt wordt genoemd.

Eigen bijdrage hulp/ ondersteuning

Ruime meerderheid betaalt eigen bijdrage voor de ondersteuning/ hulp die ze krijgen, dit percentage stijgt jaarlijks

Het percentage dat een eigen bijdrage betaalt voor de hulp/ ondersteuning die ze krijgen, neemt jaarlijks toe van 64% in 2019 naar 82% in 2022.

Met de ruime meerderheid die de eigen bijdrage betaalt, is dit van tevoren besproken

De cliënten die hebben aangegeven een eigen bijdrage te betalen voor de hulp/ ondersteuning die ze krijgen, geeft 80% aan dat deze bijdrage met hen is besproken.

Ruime meerderheid die de eigen bijdrage betaalt, kan dit ook

Ook kan meer dan 80% de eigen bijdrage betalen.

Er zou meer gekeken kunnen worden naar de financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage

Ondanks dat de ruime meerderheid de eigen bijdrage kan betalen, is er bij minder dan de helft gekeken naar de financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage. 20% is het er zelfs (helemaal) niet mee eens dat er is gekeken naar de situatie in relatie tot de bijdrage.

Effect(en) van de hulp/ ondersteuning

Ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de hulpverleners

Ruim driekwart voelt zich serieus genomen door de hulpverleners. Dit percentage was in 2020 (83%) en 2021 (82%) iets hoger.

Meerderheid geeft aan dat het door de hulp/ ondersteuning beter met ze gaat

64% is het er (helemaal) mee eens dat het beter met ze gaat door de hulp/ ondersteuning. Dit is iets gedaald ten opzichte van 2021 en 2020, maar redelijk vergelijkbaar.

Dienstverlening in coronatijd

Slechts een klein deel heeft tijdens overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt

10% heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. Vorig jaar was dit nog 17%, maar in 2020 ook 10%.

Clënten die contact hebben gehad met Sociaal Meldpunt hebben dit niet altijd als goed ervaren

De meningen zijn verdeeld over het contact met het Sociaal Meldpunt. Zoervaarde 43% dit als goed, maar 22% niet. Ten opzichte van voorgaande

jaren is het percentage dat het er (helemaal) niet mee eens is dat het contact met het Sociaal Meldpunt goed was, gedaald.

Kleine minderheid heeft tijdens overheidsmaatregelen hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo

Ruim de helft heeft ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona geen hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo.

Driekwart van de ontvangers van hulp of ondersteuning tijdens de maatregelen heeft deze hulp als goed ervaren

75% is het er (helemaal) mee eens dat ze de hulp of ondersteuning als goed hebben ervaren. Ondank dat dit een ruime meerderheid betreft, is dit percentage gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.

Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeenten Rheden en Rozendaal heeft Moventem een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen met Wmo in 2021 in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is in juni/juli 2022 uitgevoerd. De jaartallen die in de rapportage zijn genoemd, verwijzen naar het jaar waarin het onderzoek is uitgevoerd. Er zijn in gemeente Rheden in totaal 1.952 cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 1.183 mensen uit de gemeente Rheden hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen en 17 mensen uit de gemeente Rozendaal. Ze konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen.

Achtergrond informatie CEO Wmo

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 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.

Deelnemers

Er zijn in gemeente Rheden in totaal 1.934 cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 1.183 van hen hebben een uitnodigingsbrief ontvangen. Uiteindelijk hebben 581 respondenten uit

Rheden aan het onderzoek deelgenomen. In totaal hebben 510 respondenten de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 71 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 49% gerealiseerd. Er kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 2,90% uitspraken gedaan worden over de populatie.

Er zijn in gemeente Rozendaal in totaal 18 cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. 17 van hen hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Uiteindelijk hebben 8 respondenten uit Rozendaal aan het onderzoek deelgenomen. Zij hebben allemaal de vragenlijst schriftelijk ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 47% gerealiseerd. Wegens het kleine aantal zijn de resultaten voor de respondenten uit Rozendaal indicatief.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

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

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. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven 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.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is 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 Rapportage CEO Wmo 2022'.

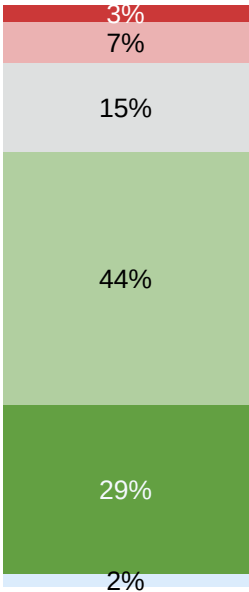


Resultaten

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

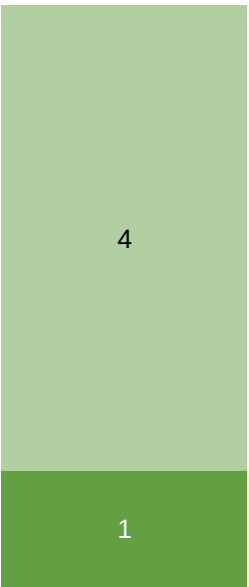
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Rheden (n=317)



(N.v.t. = 235)

Rozendaal (n=5)



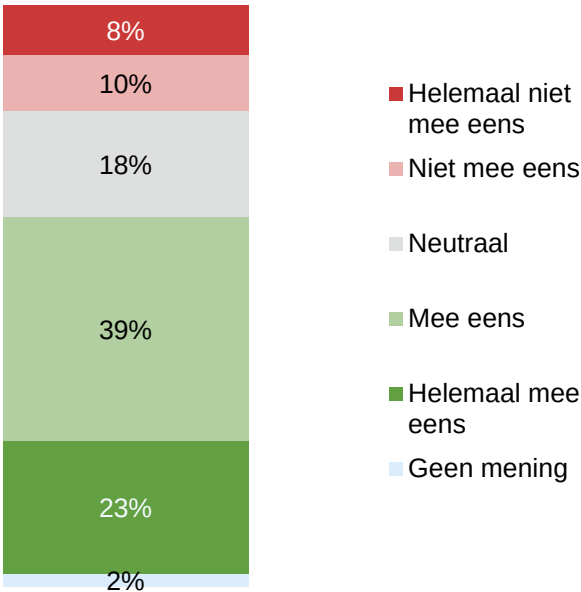
(N.v.t. = 3)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=296)	71%	14%	13%	2%
2020 (n=310)	68%	19%	12%	1%
2019 (n=305)	70%	14%	15%	2%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

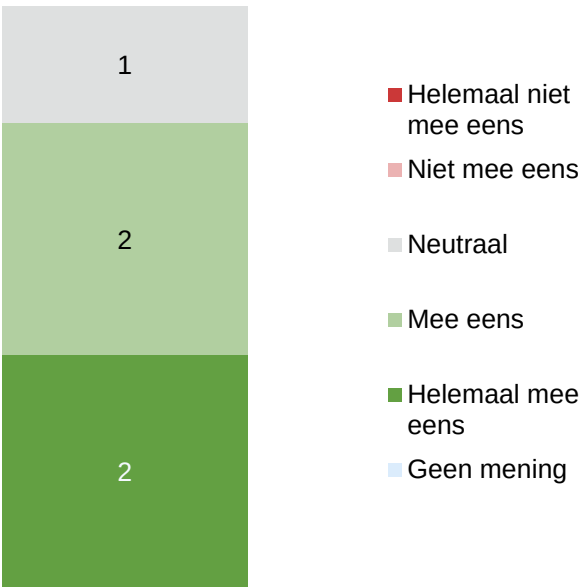
Ik werd snel geholpen

Rheden (n=319)



(N.v.t. = 220)

Rozendaal (n=5)



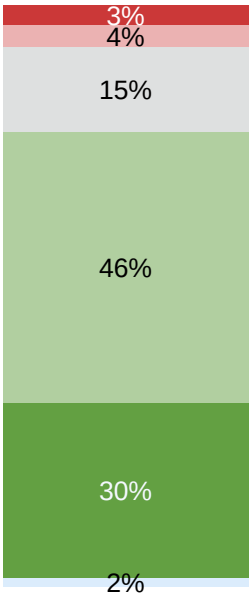
(N.v.t. = 3)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=292)	61%	17%	21%	1%
2020 (n=308)	67%	17%	14%	2%
2019 (n=299)	70%	18%	10%	2%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

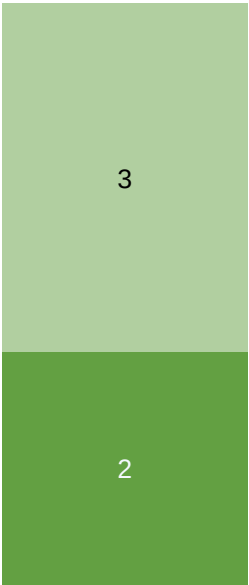
De medewerker nam mij serieus

Rheden (n=321)



(N.v.t. = 223)

Rozendaal (n=5)



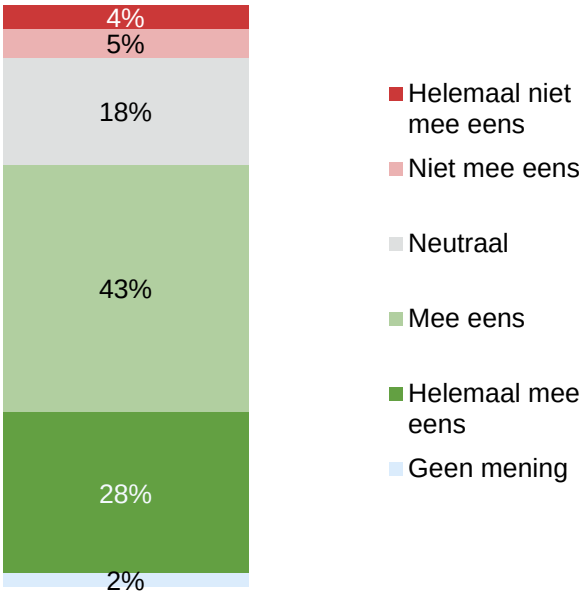
(N.v.t. = 3)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=291)	79%	11%	8%	2%
2020 (n=305)	82%	11%	4%	2%
2019 (n=298)	80%	11%	7%	2%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

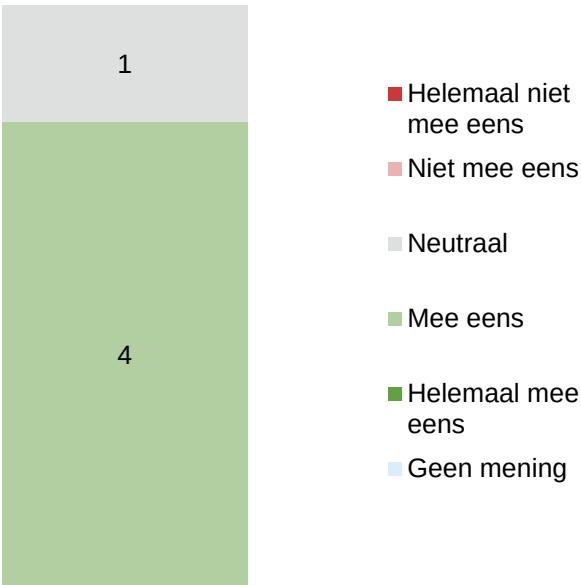
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

Rheden (n=300)



(N.v.t. = 242)

Rozendaal (n=5)

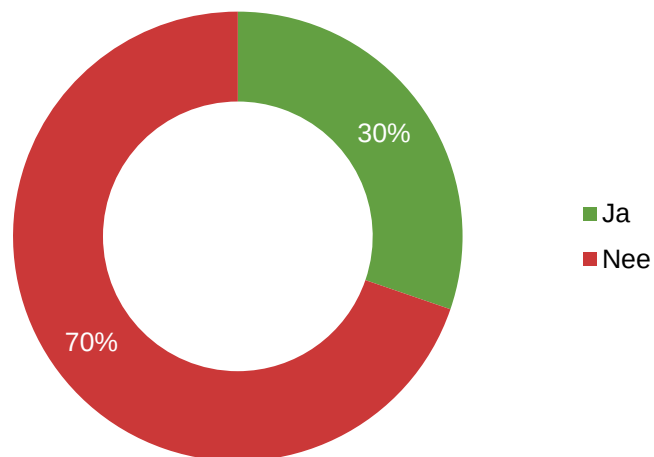


(N.v.t. = 3)

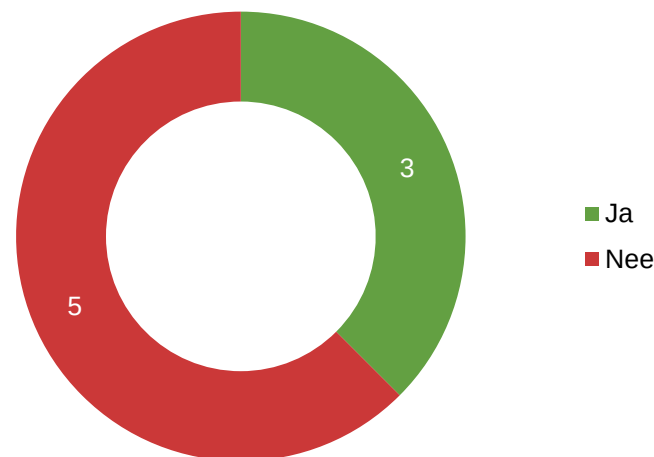
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=271)	67%	16%	14%	3%
2020 (n=296)	77%	13%	8%	2%
2019 (n=275)	72%	16%	8%	4%

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning

Rheden (n=542)



Rozendaal (n=8)

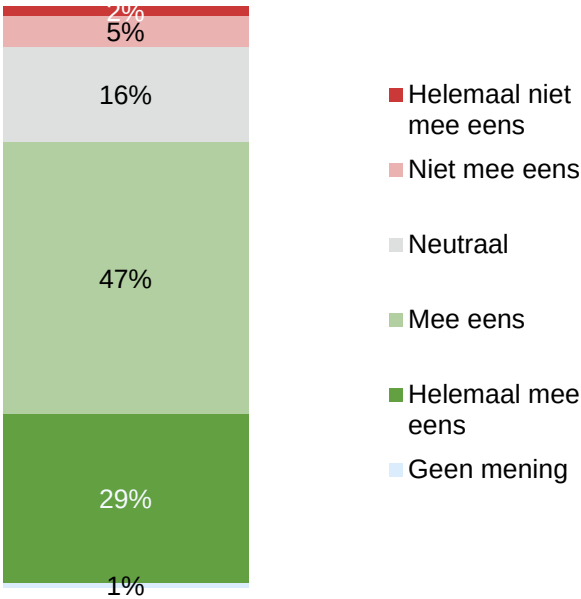


	Ja	Nee
2021 (n=440)	31%	69%
2020 (n=394)	28%	72%
2019 (n=428)	27%	73%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

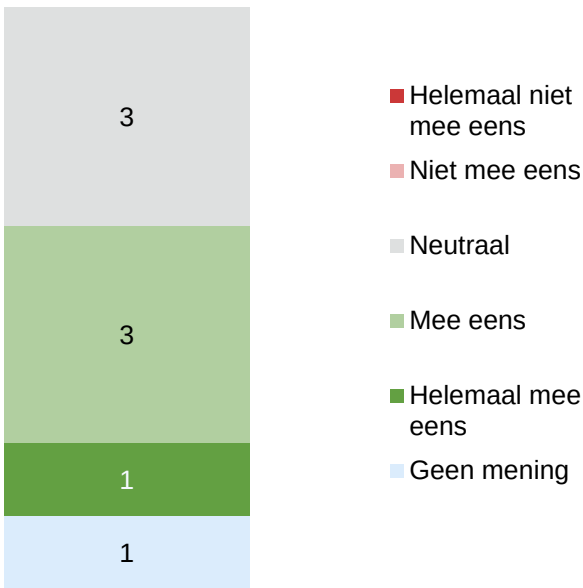
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

Rheden (n=552)



(N.v.t. = 18)

Rozendaal (n=8)



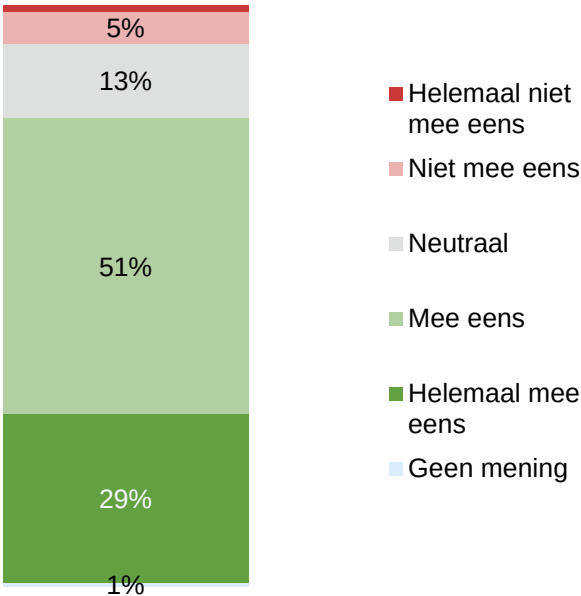
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=441)	79%	13%	7%	1%
2020 (n=392)	78%	15%	6%	1%
2019 (n=378)	82%	12%	5%	1%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

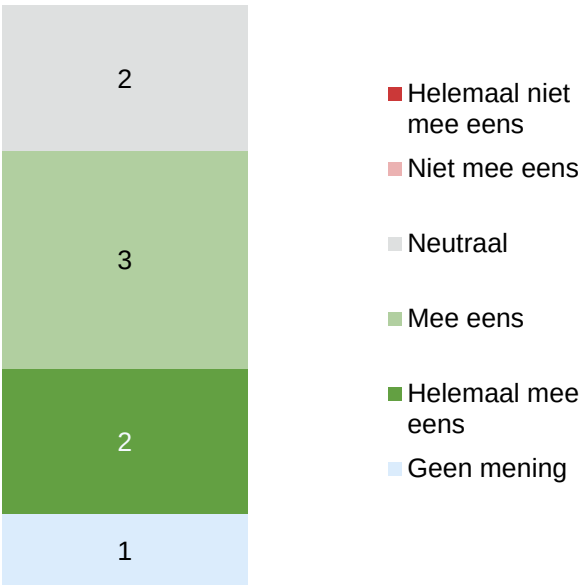
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Rheden (n=552)



(N.v.t. = 20)

Rozendaal (n=8)



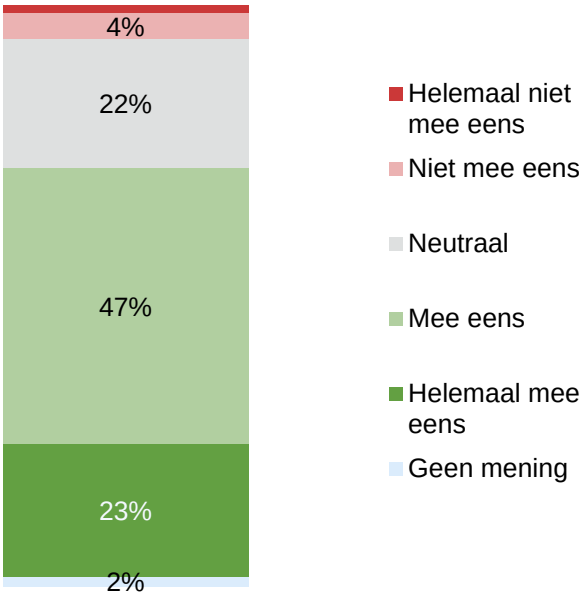
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=443)	79%	11%	9%	1%
2020 (n=388)	76%	12%	10%	2%
2019 (n=380)	82%	12%	5%	1%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

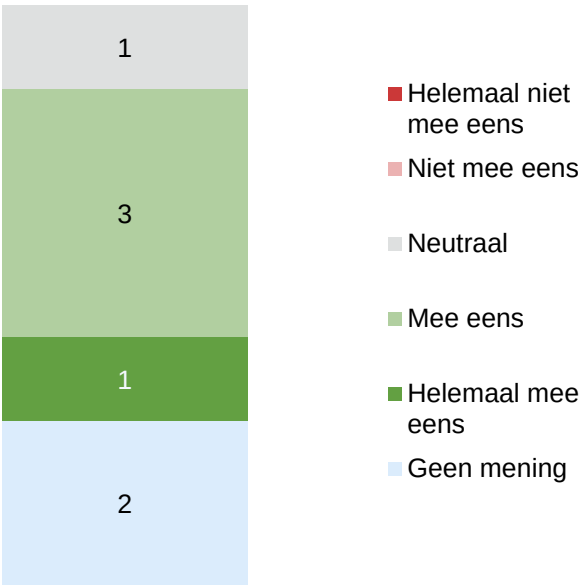
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

Rheden (n=508)



(N.v.t. = 34)

Rozendaal (n=7)



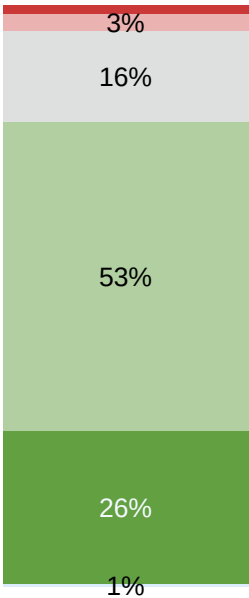
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=402)	73%	20%	6%	1%
2020 (n=354)	69%	22%	8%	2%
2019 (n=356)	75%	17%	6%	2%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden

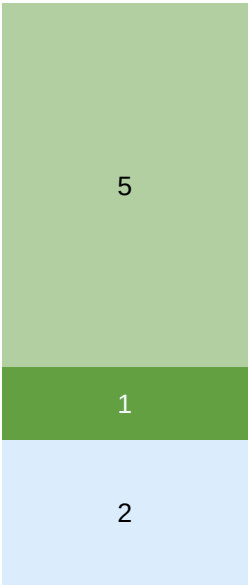
Rheden (n=535)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 19)

Rozendaal (n=8)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

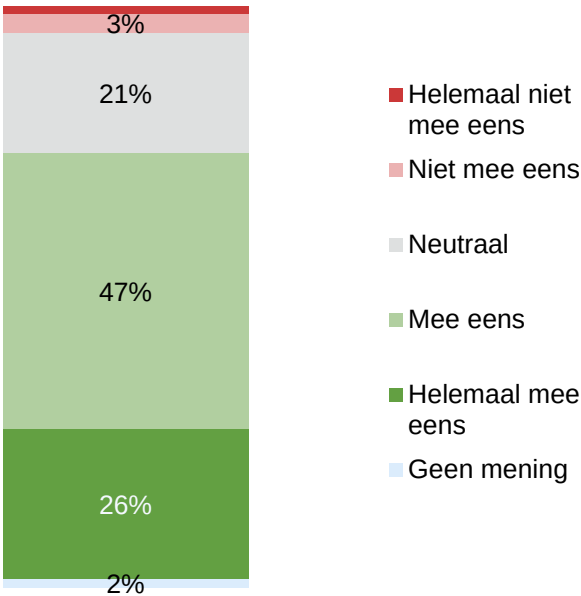
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=430)	82%	13%	4%	1%
2020 (n=381)	80%	14%	5%	1%
2019 (n=373)	81%	12%	5%	2%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

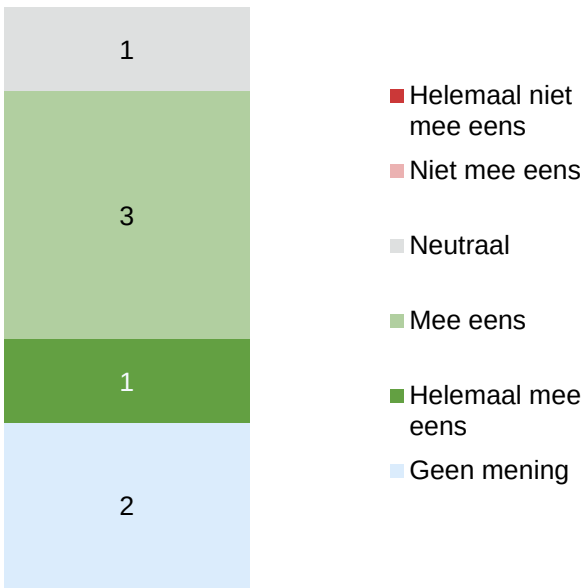
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Rheden (n=527)



(N.v.t. = 21)

Rozendaal (n=7)

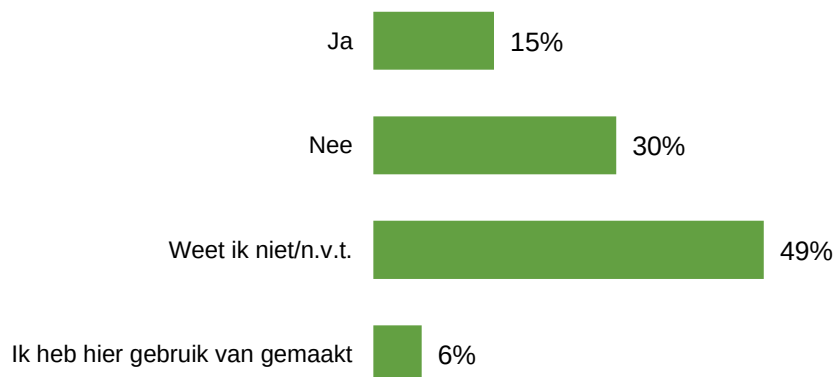


(N.v.t. = 0)

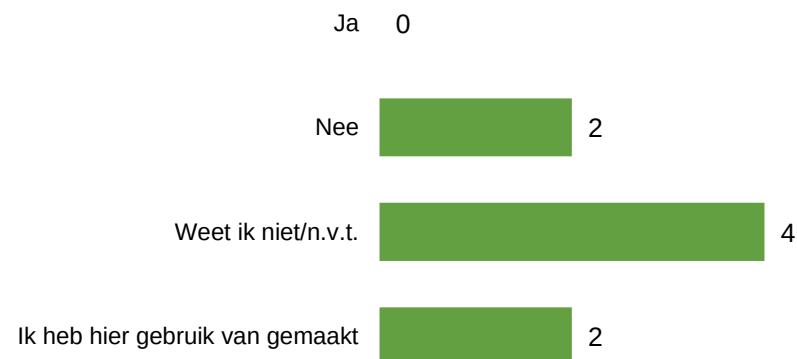
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=416)	75%	18%	5%	2%
2020 (n=364)	70%	23%	6%	1%
2019 (n=414)	75%	19%	5%	1%

Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Rheden (n=565)

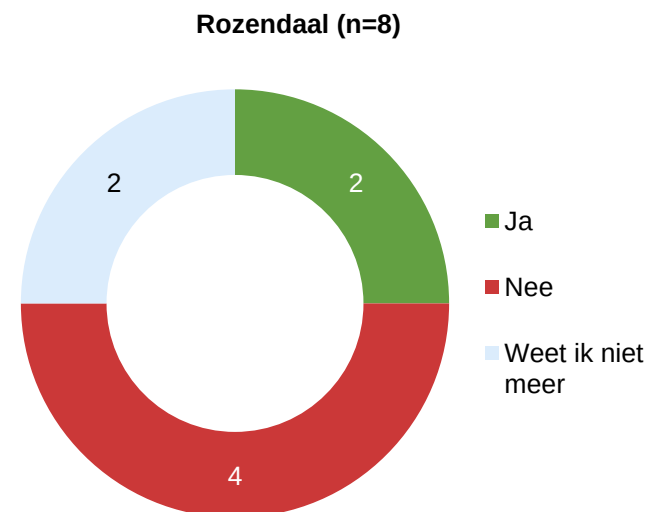
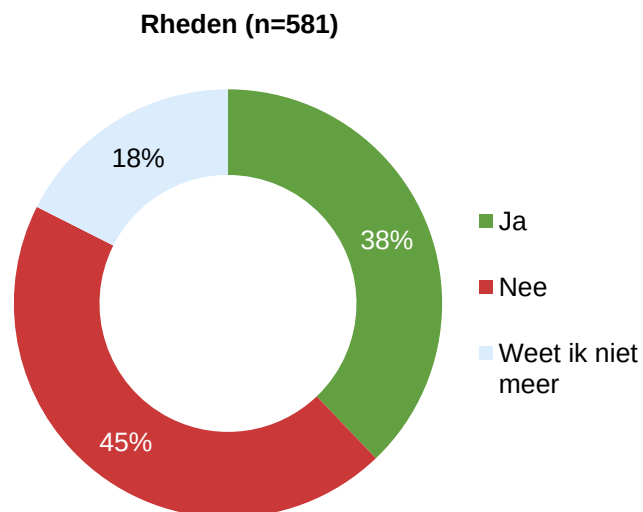


Rozendaal (n=8)



	Ja	Nee	Weet ik niet/n.v.t.	Ik heb hier gebruik van gemaakt
2021 (n=465)	17%	33%	41%	9%
2020 (n=439)	13%	33%	47%	7%
2019 (n=414)	13%	34%	46%	8%

Had u een gesprek met een consulent van de gemeente voor uw hulp/ondersteuning in 2021?

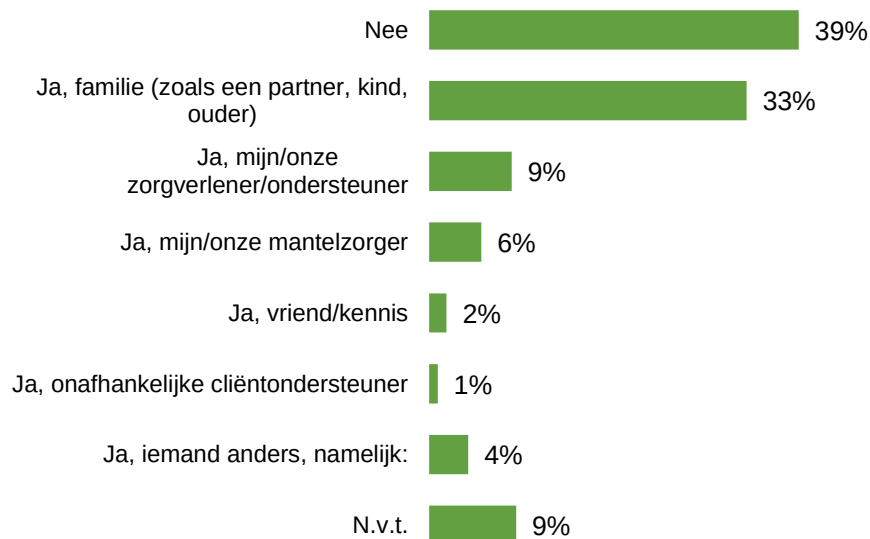


	Ja	Nee	Weet ik niet meer
2021 (n=448)	40%	49%	11%
2020 (n=427)	51%	38%	11%
2019 (n=454)	50%	35%	14%

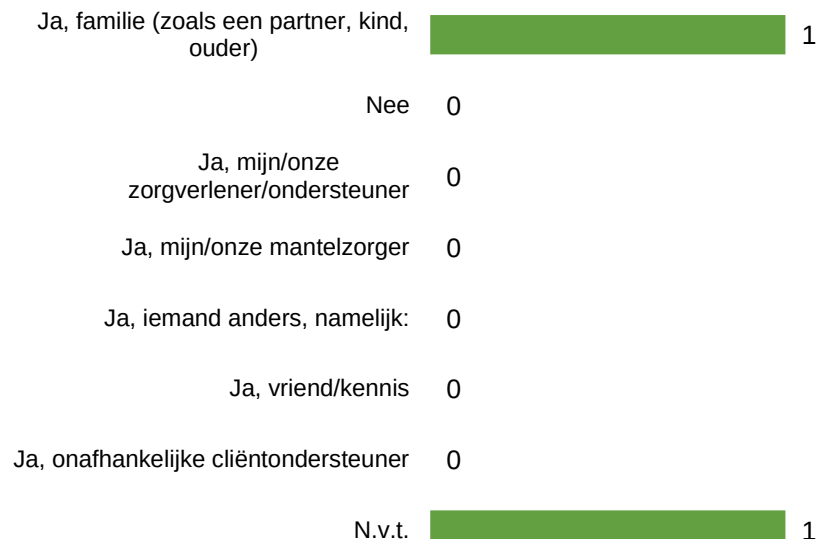
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

Meer antwoorden mogelijk

Rheden (n=218)



Rozendaal (n=2)

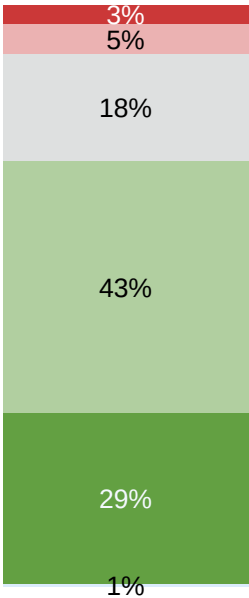


Het percentage cliënten dat aangeeft dat er niemand anders bij het (keukentafel)gesprek aanwezig was, is ten opzichte van voorgaande jaren gestegen (2021: 34%; 2020: 30%; 2019: 29%). Een derde geeft aan dat familie er bij zat. Dit percentage was in 2020 (45%) en 2019 (40%) hoger.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Het ‘(keukentafel) gesprek’ was een prettig gesprek

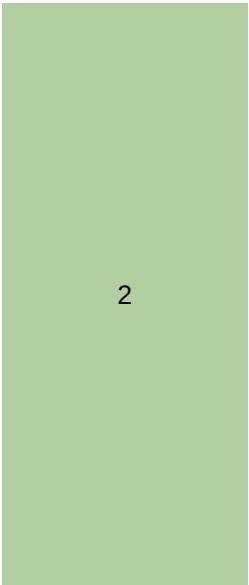
Rheden (n=191)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 17)

Rozendaal (n=2)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

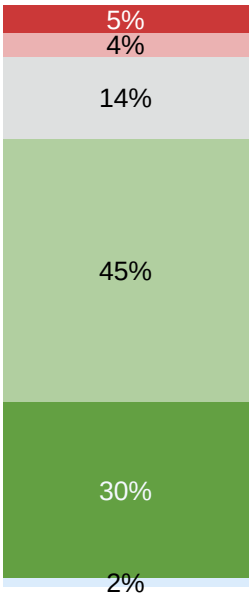
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=170)	82%	13%	3%	2%
2020 (n=206)	81%	14%	3%	1%
2019 (n=220)	78%	11%	6%	4%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

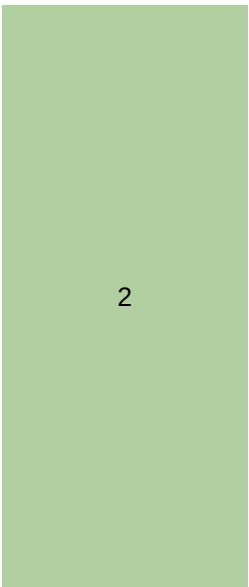
De consultant komt de gemaakte afspraken na

Rheden (n=192)



(N.v.t. = 16)

Rozendaal (n=2)

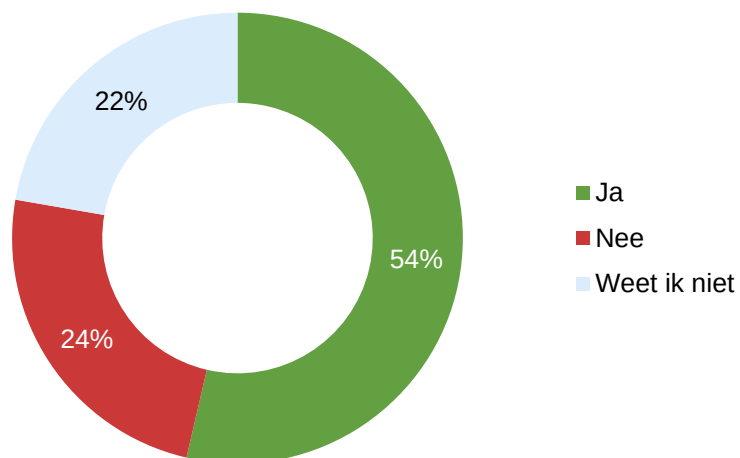


(N.v.t. = 0)

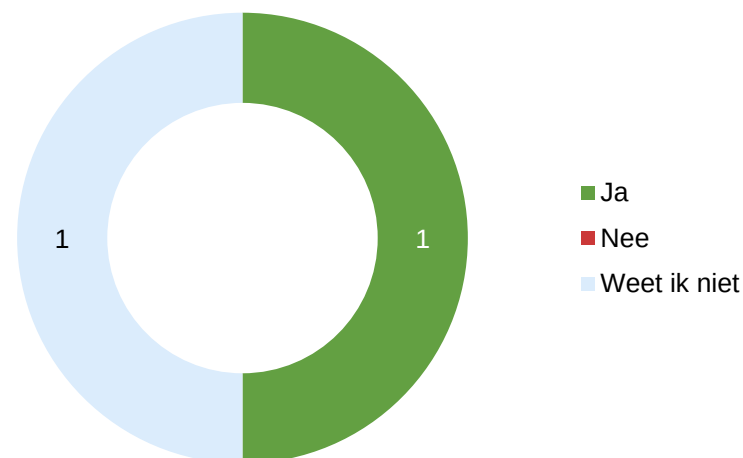
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=161)	81%	9%	9%	1%
2020 (n=200)	79%	13%	8%	2%
2019 (n=217)	79%	7%	7%	6%

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

Rheden (n=220)



Rozendaal (n=2)

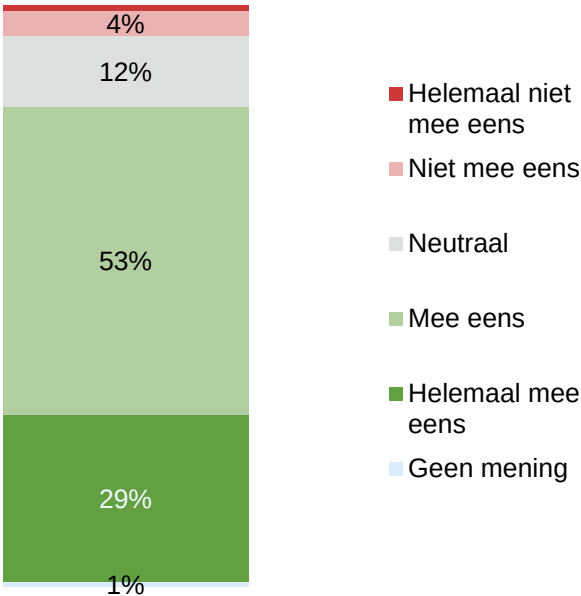


	Ja	Nee	Weet ik niet
2021 (n=174)	59%	24%	17%
2020 (n=207)	57%	21%	23%
2019 (n=229)	55%	23%	23%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

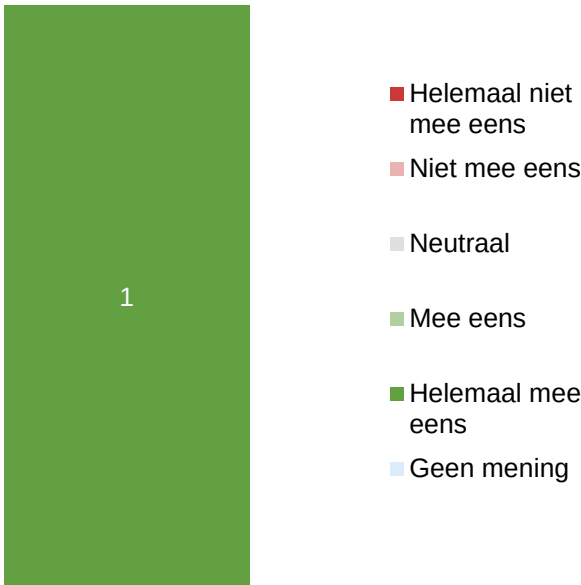
'Ik ben het eens met de inhoud van het (Integraal) Plan/ gespreksverslag'

Rheden (n=115)



(N.v.t. = 3)

Rozendaal (n=1)



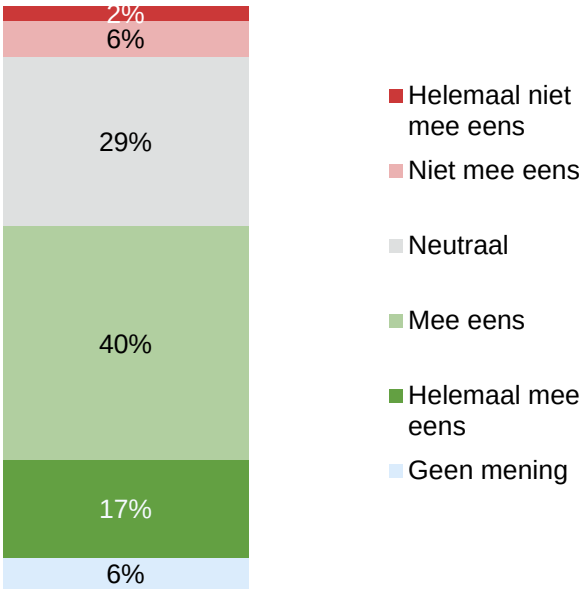
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=104)	74%	13%	10%	3%
2020 (n=114)	79%	15%	6%	1%
2019 (n=123)	84%	8%	5%	3%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

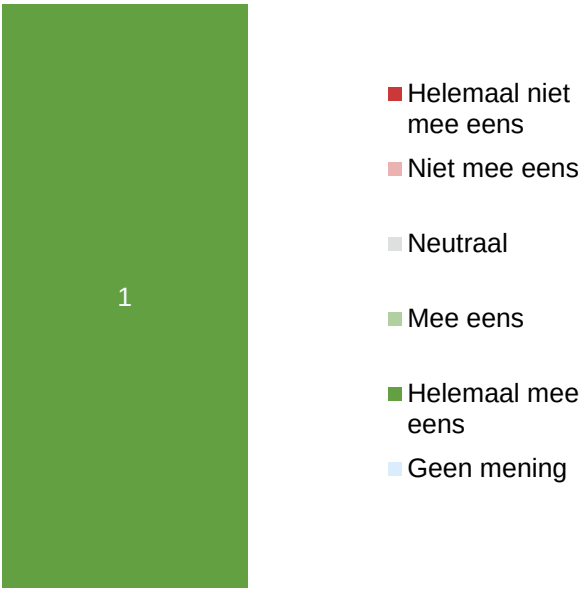
'De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving (vrienden, familie, school, vrijwilligers, etc.)'

Rheden (n=162)



(N.v.t. = 46)

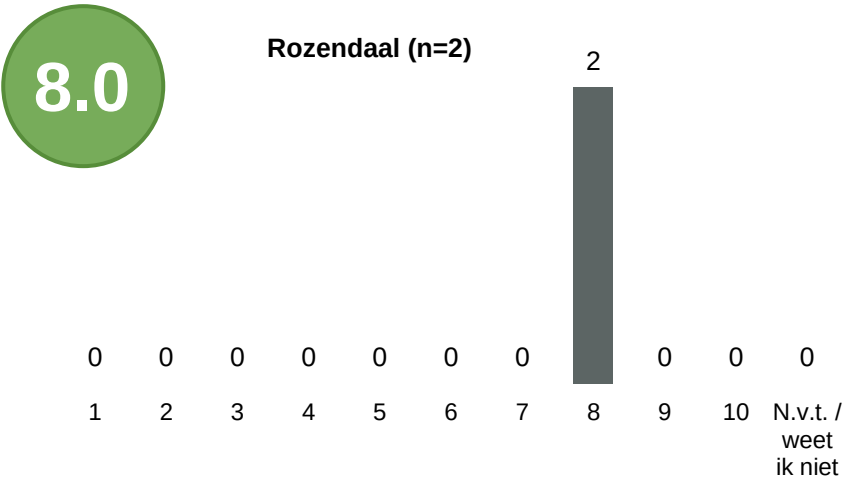
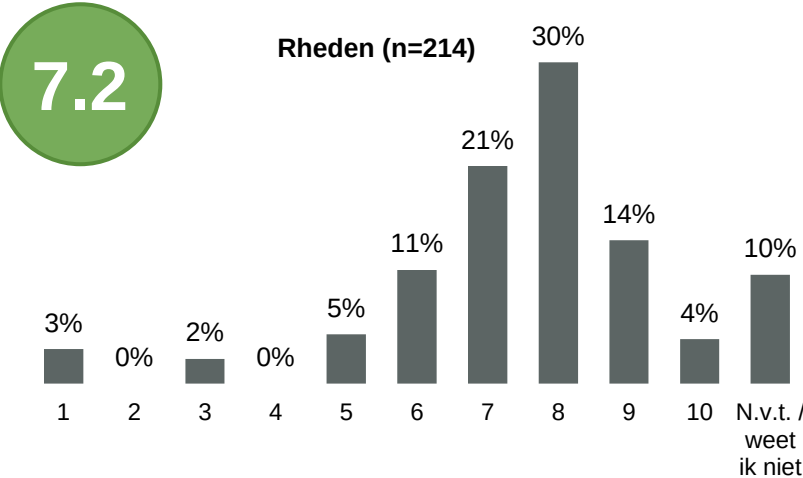
Rozendaal (n=1)



(N.v.t. = 0)

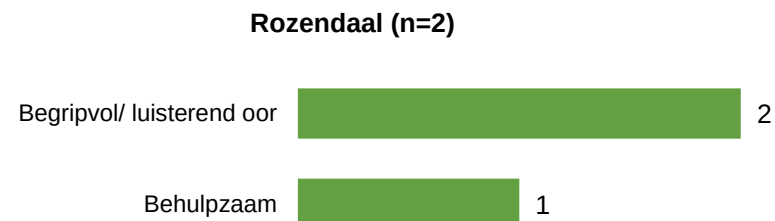
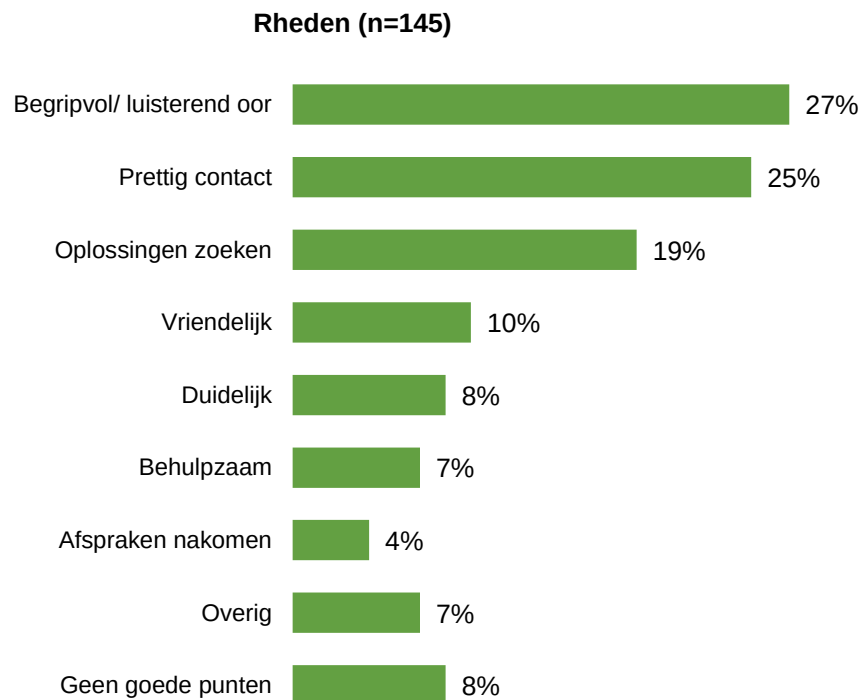
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=131)	62%	22%	12%	4%
2020 (n=156)	57%	28%	10%	6%
2019 (n=180)	57%	12%	8%	24%

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



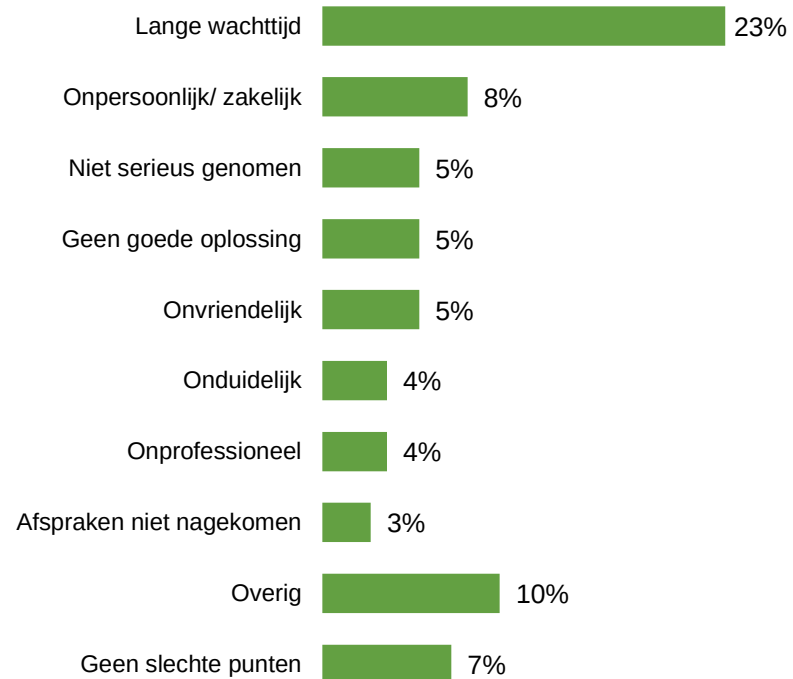
	Gemiddelde	% onvoldoende
2021 (n=193)	7.2	14%
2020 (n=196)	7.3	11%
2019 (n=205)	7.6	10%

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



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

Rheden (n=110)

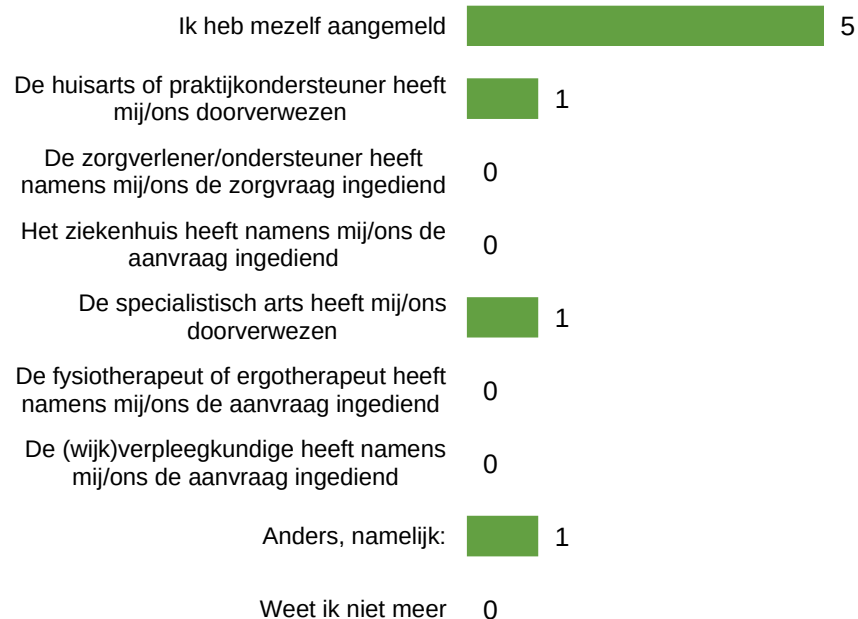


Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?

Rheden (n=570)



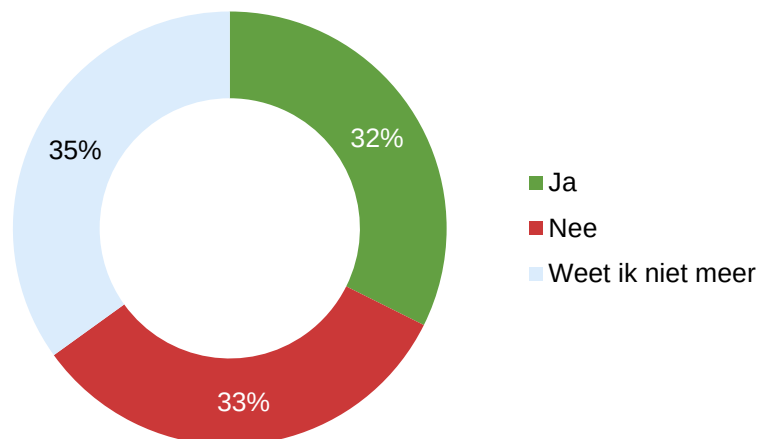
Rozendaal (n=8)



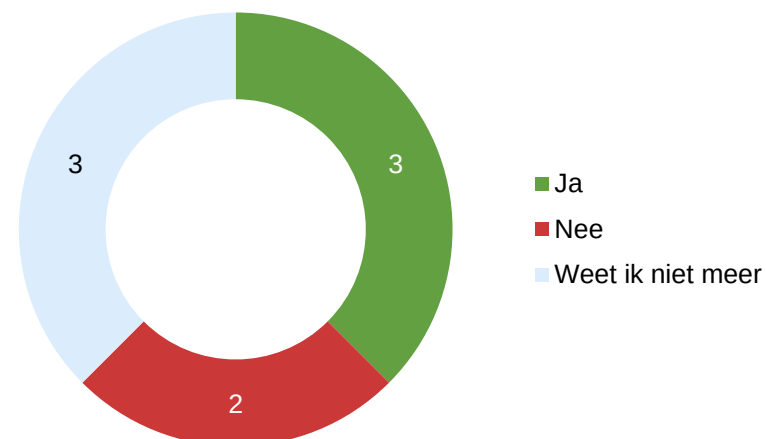
Het percentage cliënten dat aangeeft dat ze zichzelf hebben aangemeld, is vergelijkbaar met 2021 en 2020 en gestegen ten opzichte van 2019 (2021: 43%; 2020: 43%; 2019: 35%).

Heeft u geprobeerd om uw vraag zelf op te lossen?

Rheden (n=581)



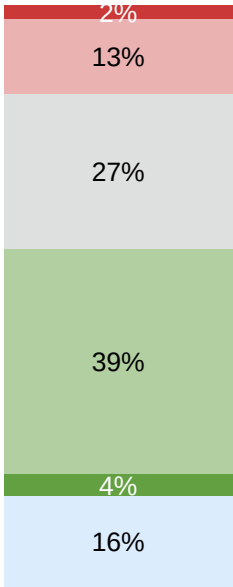
Rozendaal (n=8)



	Ja	Nee	Weet ik niet
2021 (n=470)	39%	36%	25%
2020 (n=411)	40%	33%	27%
2019 (n=454)	30%	36%	34%

Hoe vond u de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?

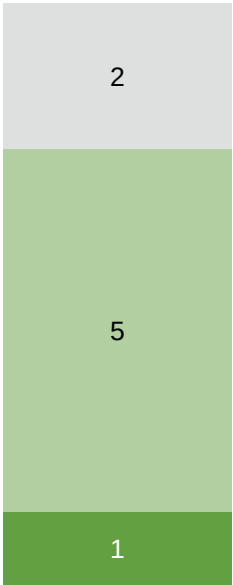
Rheden (n=566)



- Zeer slecht
- Slecht
- Neutraal
- Goed
- Zeer goed
- N.v.t./weet ik niet

(N.v.t. = 88)

Rozendaal (n=8)



- Zeer slecht
- Slecht
- Neutraal
- Goed
- Zeer goed
- N.v.t./weet ik niet

(N.v.t. = 0)

	(Zeer) goed	Neutraal	(Zeer) slecht	N.v.t./ weet ik niet
2021 (n=104)	42%	30%	18%	10%
2020 (n=429)	49%	22%	14%	16%
2019 (n=450)	46%	23%	7%	24%

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

Meer antwoorden mogelijk

Rheden (n=557)



Ruim de helft geeft aan geen gebruik te hebben gemaakt van een van de mogelijkheden binnen de gemeente. Ook in de afgelopen jaren gaf de meerderheid dit aan (2021: 61%; 2020: 53%).

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

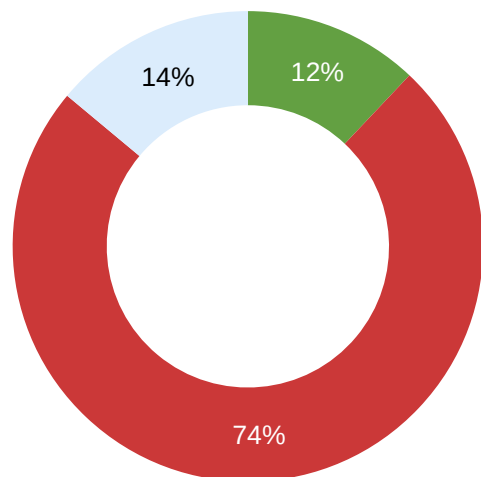
Meer antwoorden mogelijk

Rozendaal (n=8)



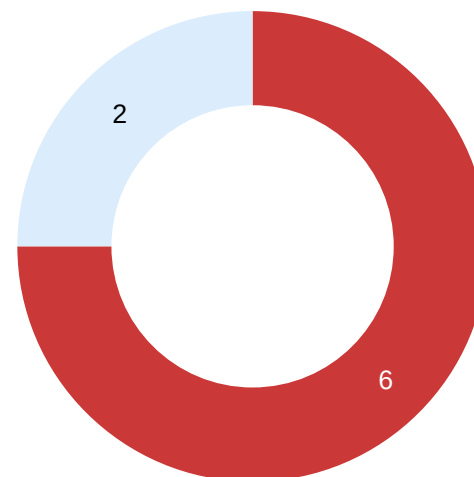
Heeft u contact gehad met Incluzio?

Rheden (n=581)



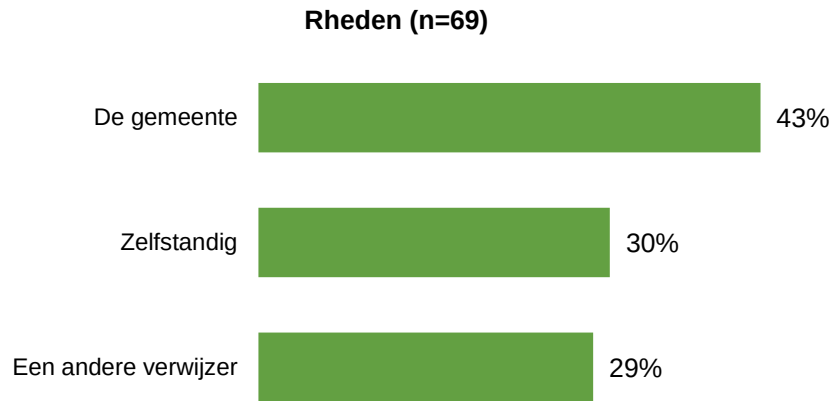
■ Ja
■ Nee
■ Weet ik niet meer

Rozendaal (n=8)



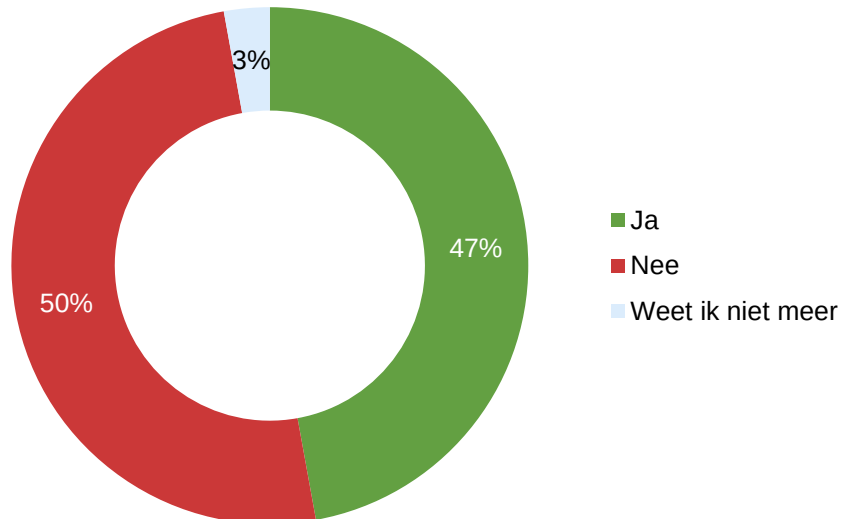
■ Ja
■ Nee
■ Weet ik niet meer

Hoe bent u bij Incluzio terecht gekomen? *Meer antwoorden mogelijk*



Had Incluzio een oplossing voor uw vraag?

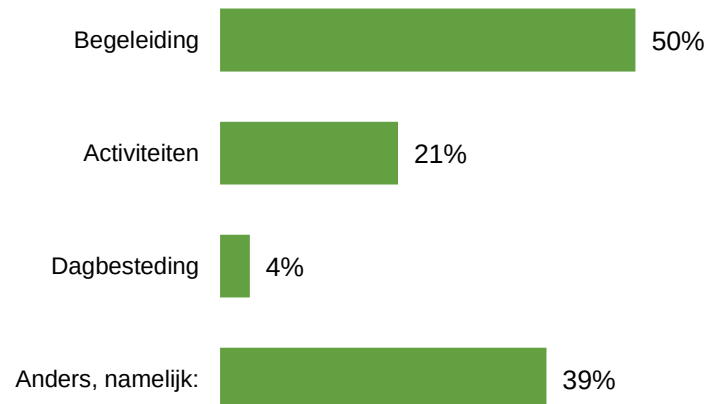
Rheden (n=70)



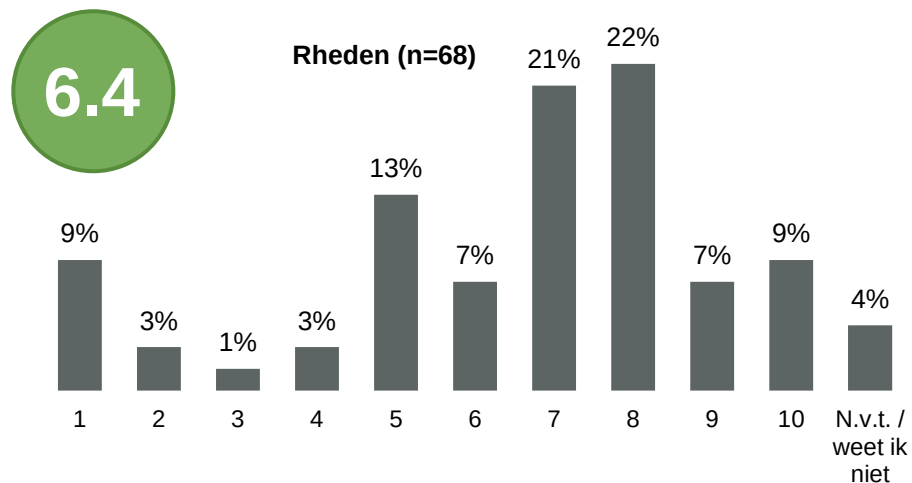
Op welk gebied heeft Incluzio u kunnen helpen?

Meer antwoorden mogelijk

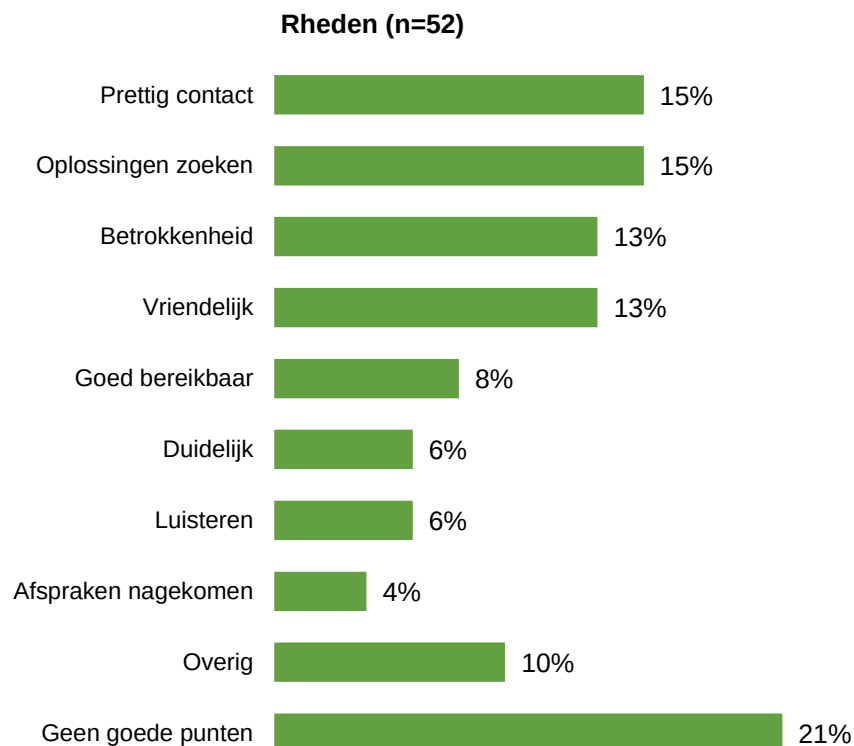
Rheden (n=28)



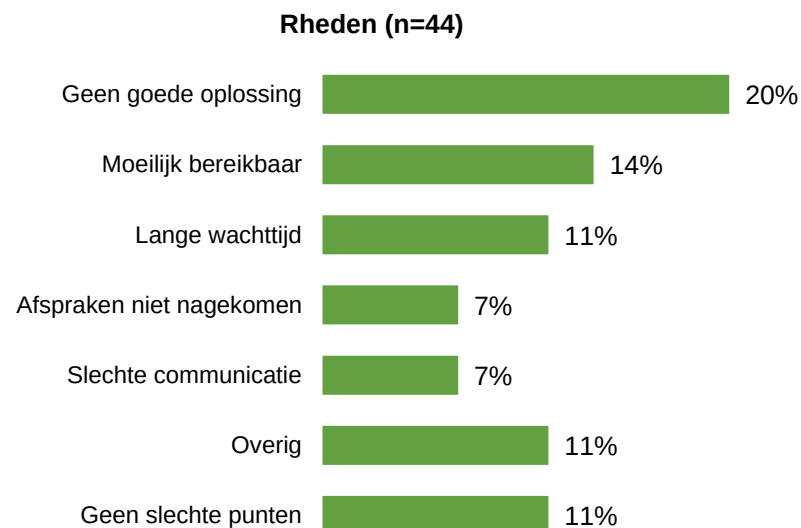
Wat voor cijfer geeft u het contact met Incluzio?



Wat vindt/vond u goed aan het contact met Inluzio?



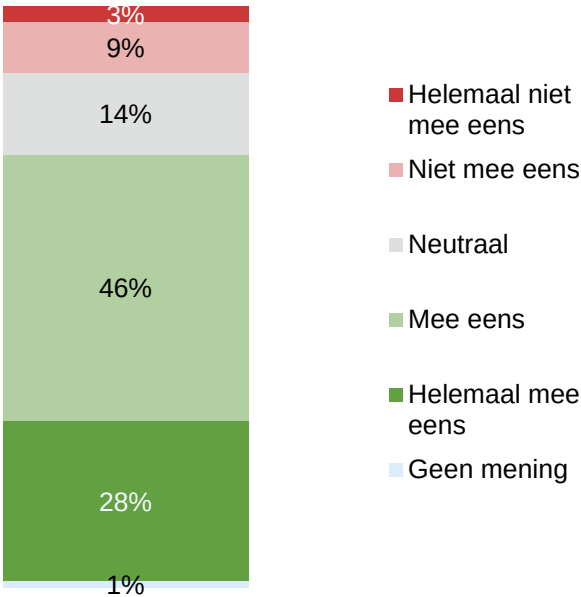
Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met Inluzio?



In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

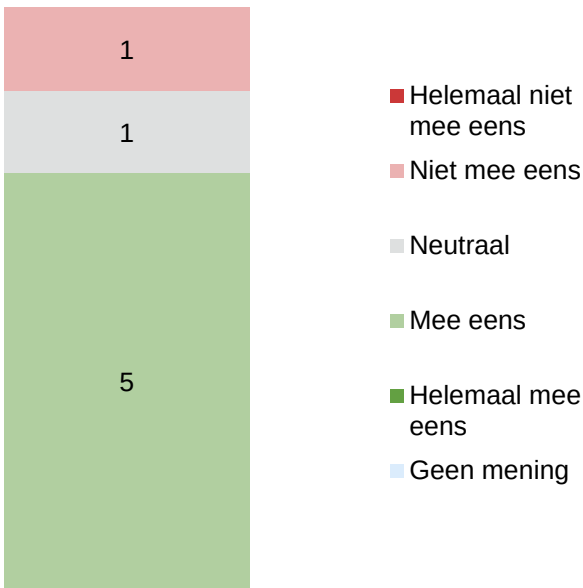
De hulp bij het huishouden is goed op mijn situatie en huishouden afgestemd

Rheden (n=550)



(N.v.t. = 7)

Rozendaal (n=7)



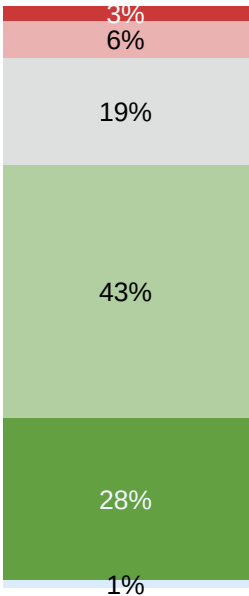
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=355)	75%	14%	10%	0%
2020 (n=252)	80%	11%	8%	1%
2019 (n=211)	65%	9%	8%	18%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Ik vind de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed

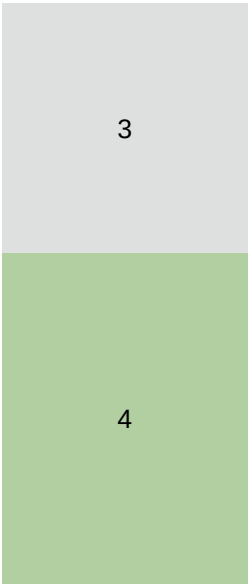
Rheden (n=550)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 6)

Rozendaal (n=7)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

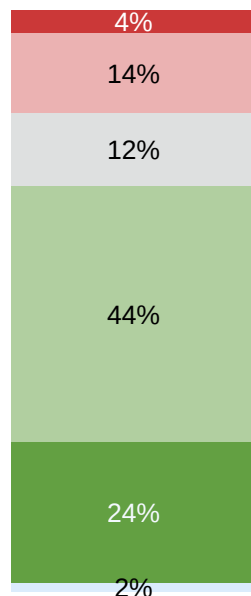
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=360)	73%	16%	11%	0%
2020 (n=251)	78%	14%	7%	1%
2019 (n=212)	65%	12%	8%	16%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Het aantal uren huishoudelijke hulp past bij mijn huishouden/situatie

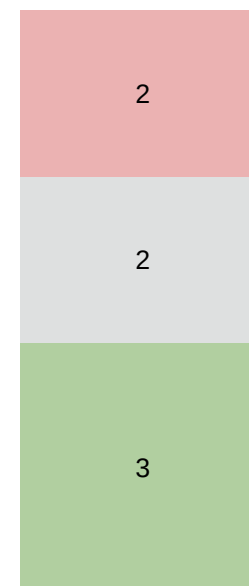
Rheden (n=547)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 5)

Rozendaal (n=7)



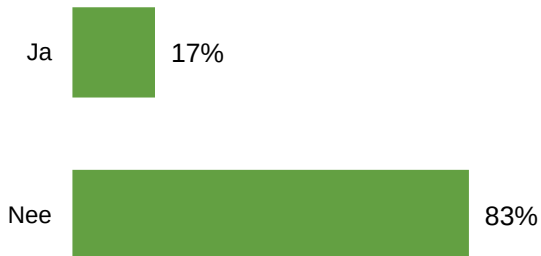
- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 0)

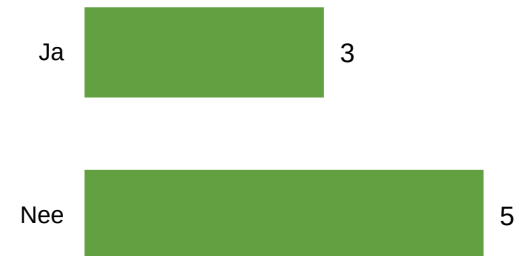
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=351)	63%	15%	23%	1%
2020 (n=253)	73%	9%	16%	1%
2019 (n=210)	57%	13%	14%	16%

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

Rheden (n=581)



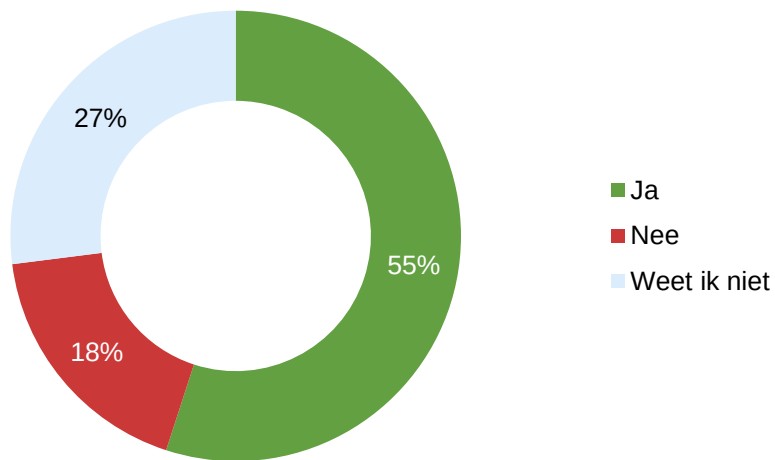
Rozendaal (n=8)



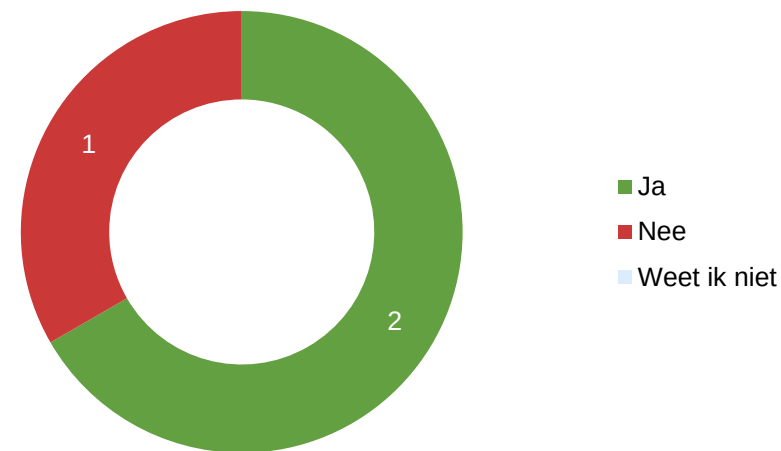
	Ja	Nee
2021 (n=438)	23%	77%
2020 (n=407)	22%	78%
2019 (n=453)	26%	74%

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

Rheden (n=100)



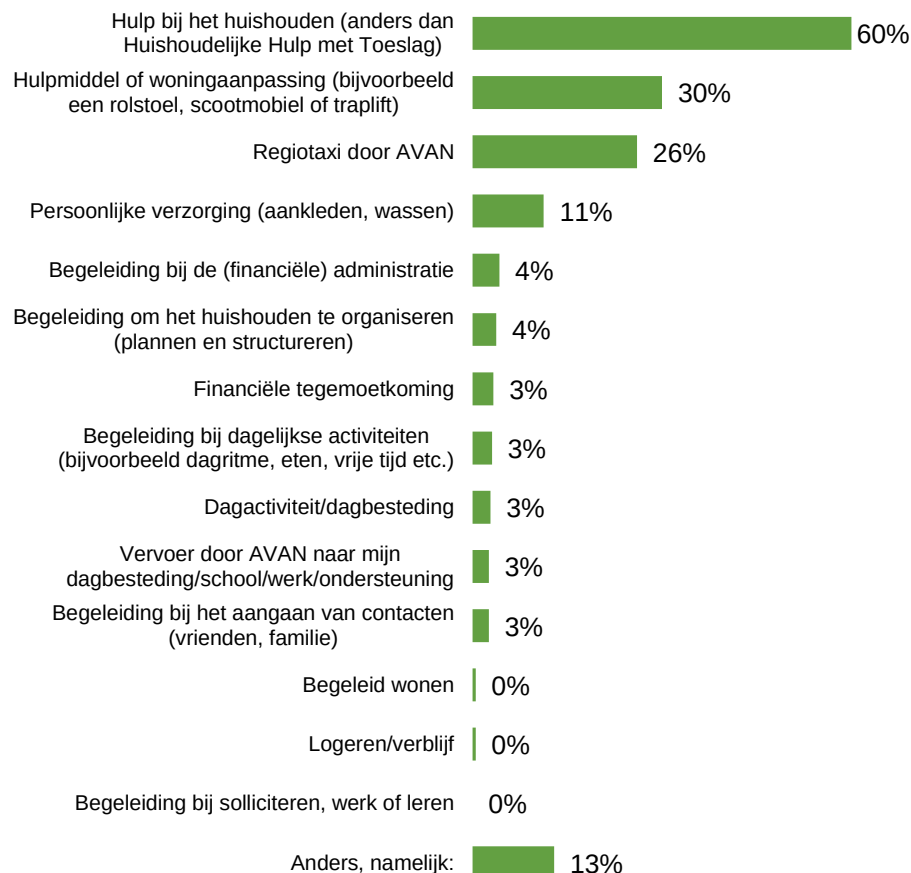
Rozendaal (n=3)



	Ja	Nee	Weet ik niet
2021 (n=80)	56%	24%	20%
2020 (n=72)	69%	15%	15%
2019 (n=119)	61%	14%	24%

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

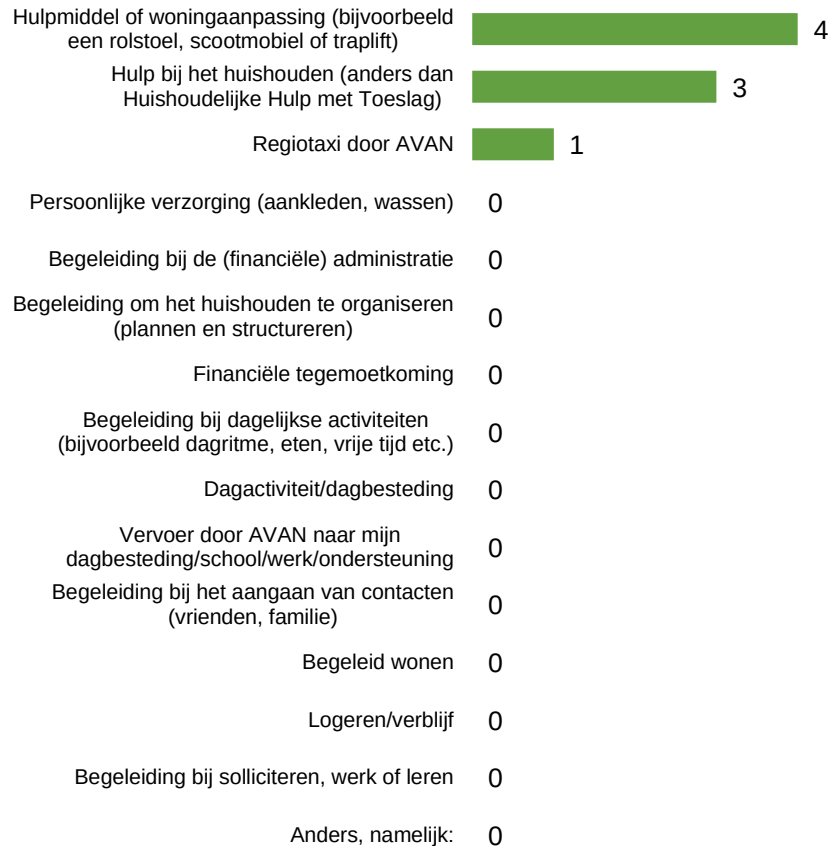
Rheden (n=430)



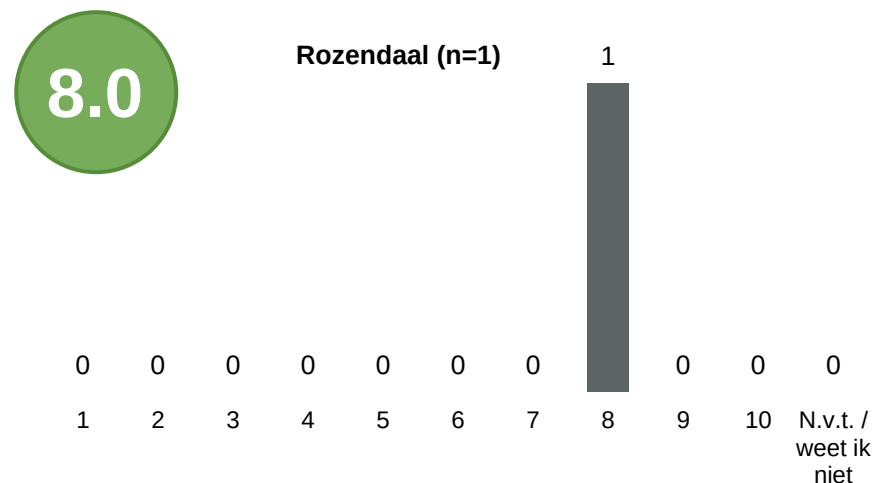
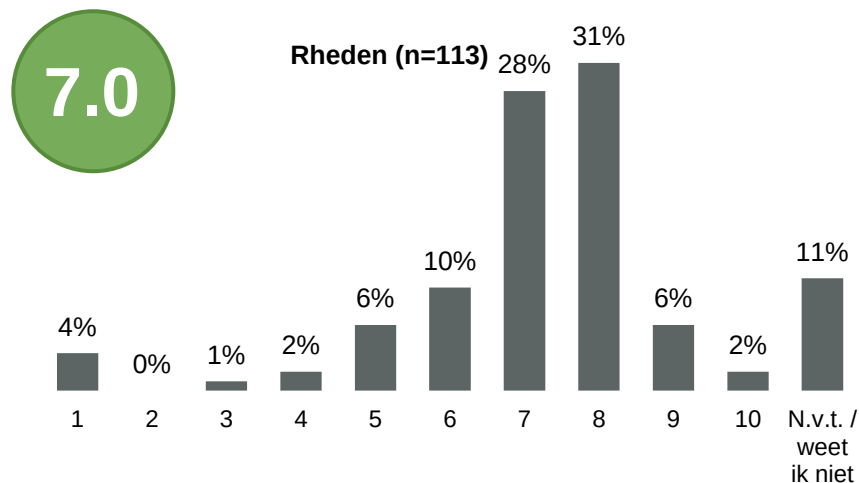
De meerderheid ontvangt hulp bij het huishouden. Dit percentage is sinds 2019 jaarlijks toegenomen. In 2019 gaf een kwart aan dit te ontvangen, in 2020 36% en vorig jaar nagenoeg de helft (48%).

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=6)



Wat voor cijfer geeft u voor het vervoer door Avan?

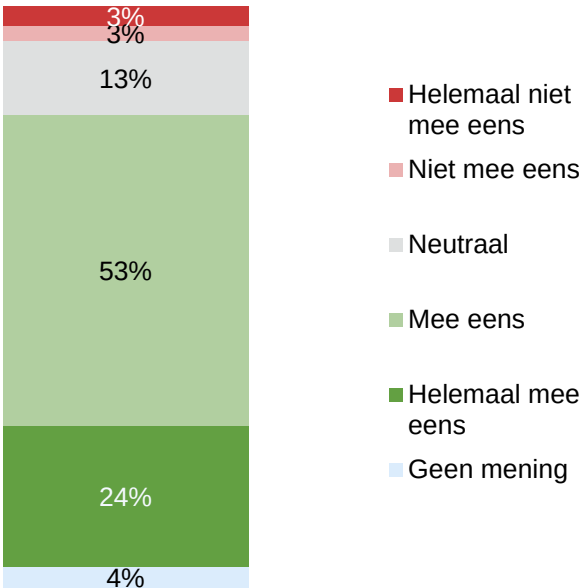


	Gemiddelde	% onvoldoende
2021 (n=88)	7.8	5%
2020 (n=82)	7.5	6%
2019 (n=115)	7.5	9%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

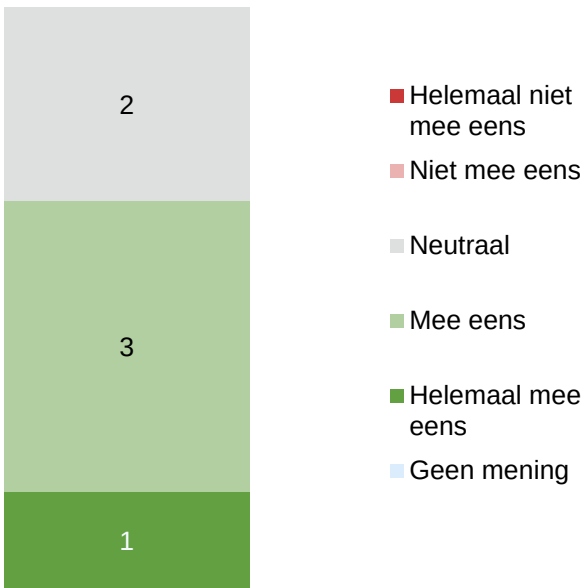
'Ik heb de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente'

Rheden (n=417)



(N.v.t. = 135)

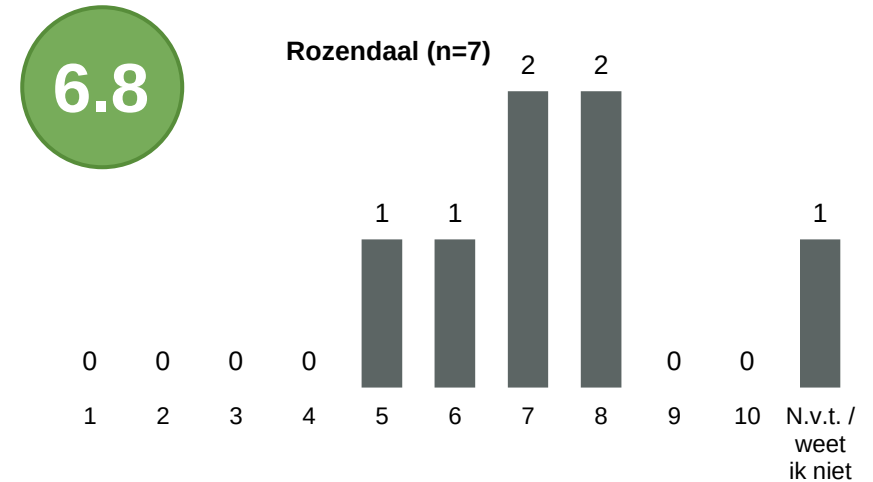
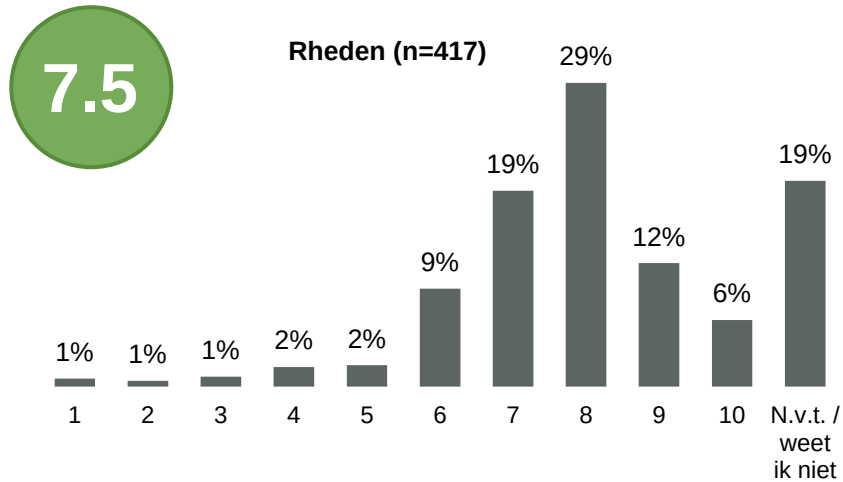
Rozendaal (n=6)



(N.v.t. = 1)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=367)	82%	12%	5%	2%
2020 (n=349)	79%	10%	7%	3%
2019 (n=358)	71%	13%	4%	12%

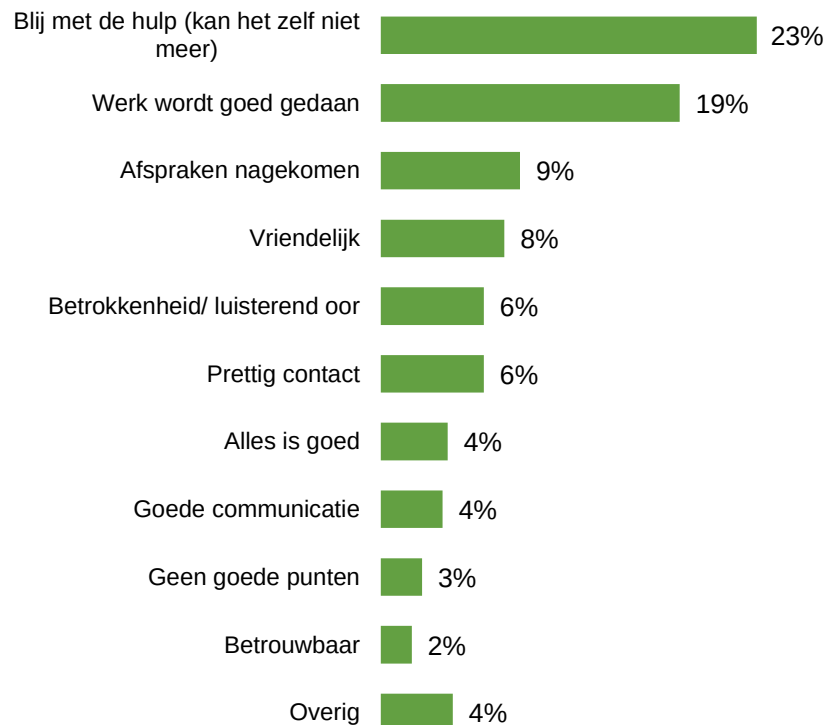
Wat voor cijfer geeft u de hulp of ondersteuning? (n=540)



	Gemiddelde	% onvoldoende
2021 (n=438)	7.5	6%
2020 (n=323)	7.7	7%
2019 (n=323)	7.7	7%

Wat vindt/vond u goed aan de hulp/ondersteuning?

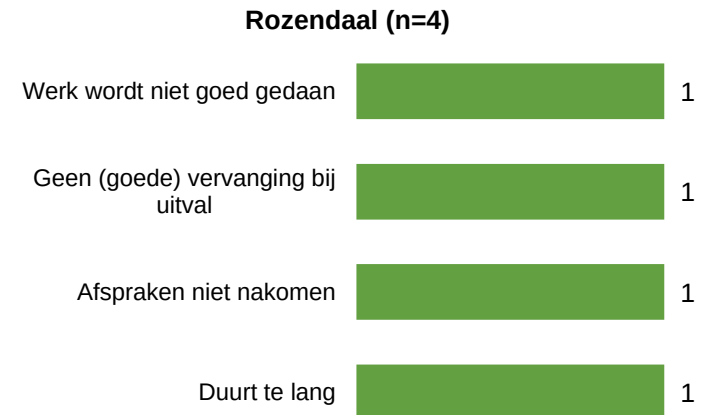
Rheden (n=313)



Rozendaal (n=3)

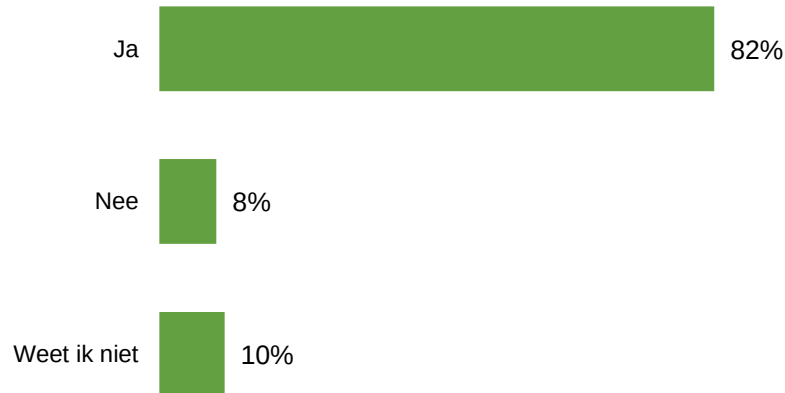


Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp/ondersteuning?

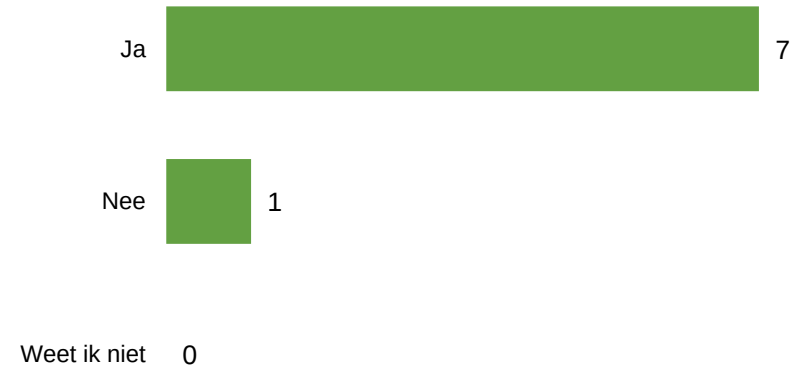


Betaalt u een eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp die u krijgt?

Rheden (n=581)



Rozendaal (n=8)

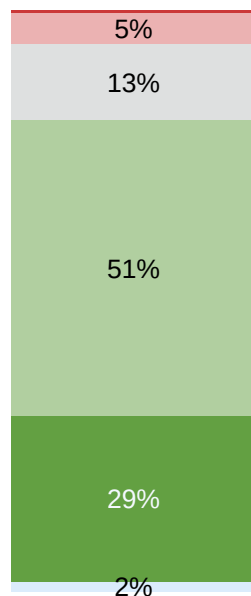


	Ja	Nee	Weet ik niet
2021 (n=437)	80%	14%	6%
2020 (n=416)	78%	14%	8%
2019 (n=454)	67%	19%	14%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

De eigen bijdrage voor de ondersteuning/hulp is met mij besproken

Rheden (n=402)



(N.v.t. = 39)

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

Rozendaal (n=7)



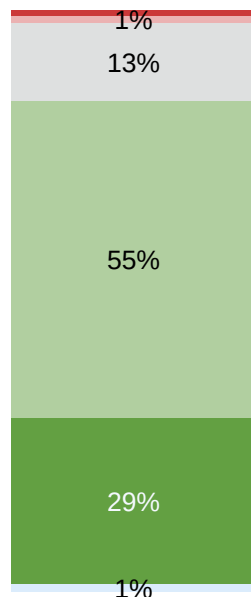
(N.v.t. = 0)

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Ik kan de eigen bijdrage betalen

Rheden (n=445)



(N.v.t. = 13)

Rozendaal (n=6)

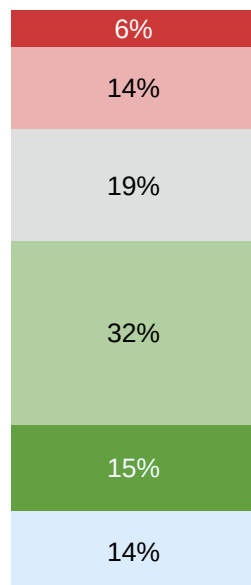


(N.v.t. = 0)

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

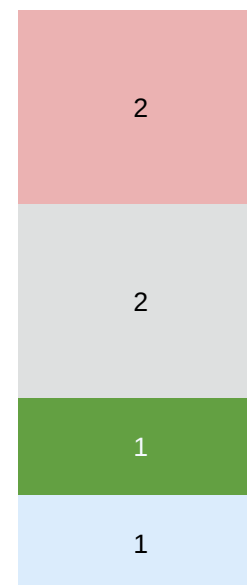
Er is gekeken naar mijn financiële situatie in relatie tot de eigen bijdrage

Rheden (n=323)



(N.v.t. = 115)

Rozendaal (n=6)

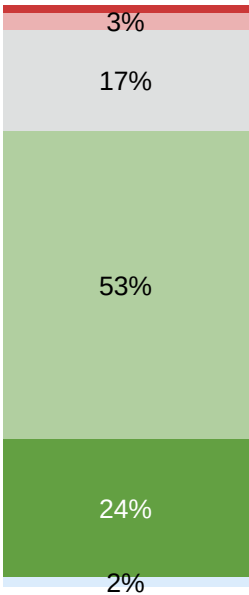


(N.v.t. = 1)

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners

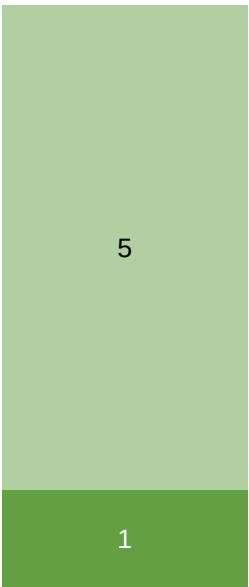
Rheden (n=492)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 44)

Rozendaal (n=6)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

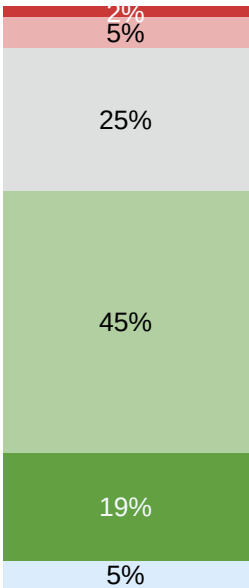
(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=384)	82%	13%	3%	2%
2020 (n=389)	83%	11%	5%	1%
2019 (n=403)	77%	12%	2%	9%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Door de hulp/ondersteuning gaat het beter met mij

Rheden (n=477)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 56)

Rozendaal (n=6)

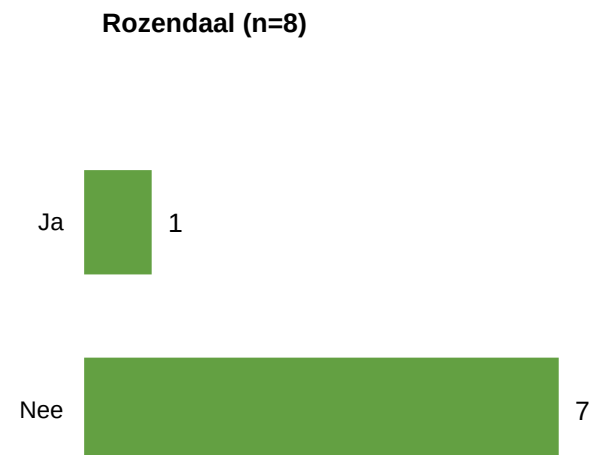
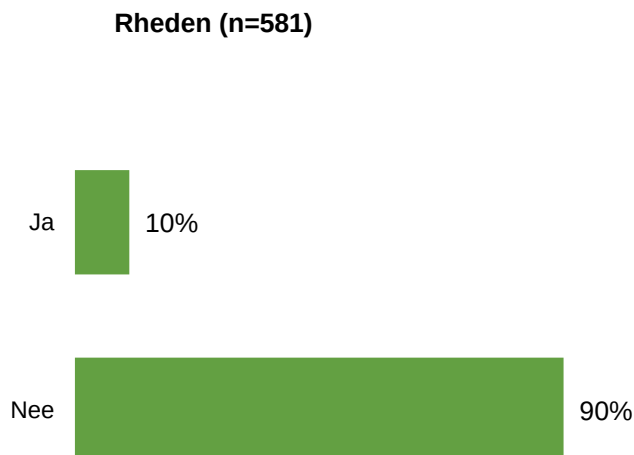


- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 0)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=380)	68%	25%	4%	3%
2020 (n=372)	67%	24%	6%	1%
2019 (n=396)	61%	23%	3%	13%

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

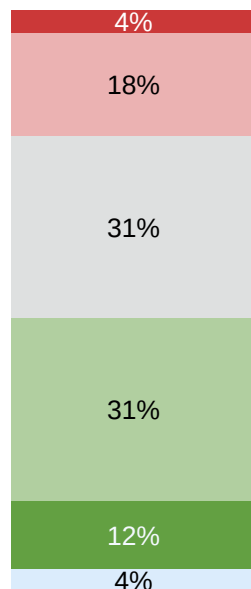


	Ja	Nee
2021 (n=431)	17%	83%
2020 (n=421)	10%	90%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

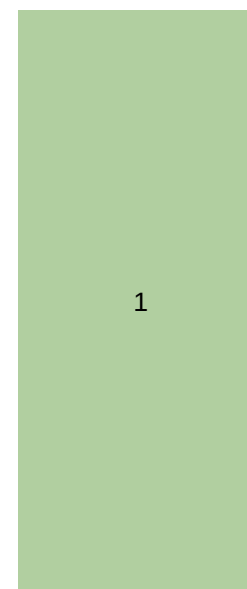
'Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren'

Rheden (n=51)



(N.v.t. = 3)

Rozendaal (n=1)

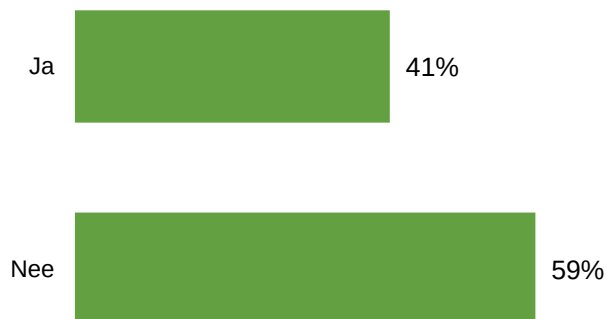


(N.v.t. = 3)

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=81)	51%	20%	29%	1%
2020 (n=38)	42%	5%	53%	0%

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

Rheden (n=581)



Rozendaal (n=8)

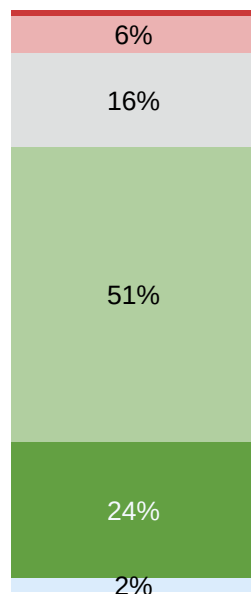


	Ja	Nee
2021 (n=437)	47%	53%
2020 (n=414)	44%	56%

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

'Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren'

Rheden (n=217)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 6)

Rozendaal (n=4)



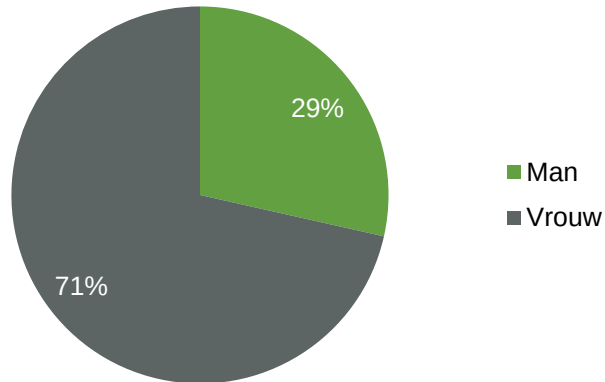
- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Geen mening

(N.v.t. = 0)

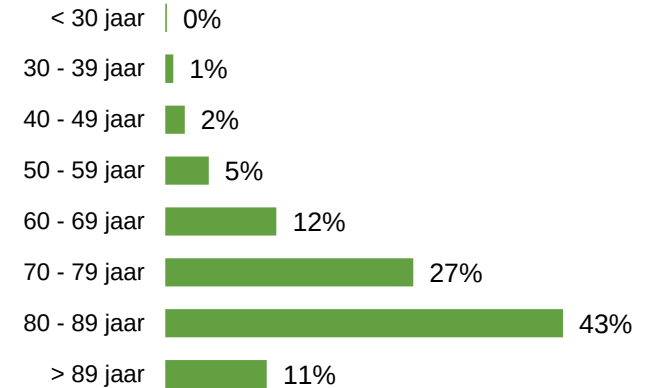
	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Geen mening
2021 (n=203)	81%	15%	4%	0%
2020 (n=164)	83%	12%	6%	0%

Bijlagen

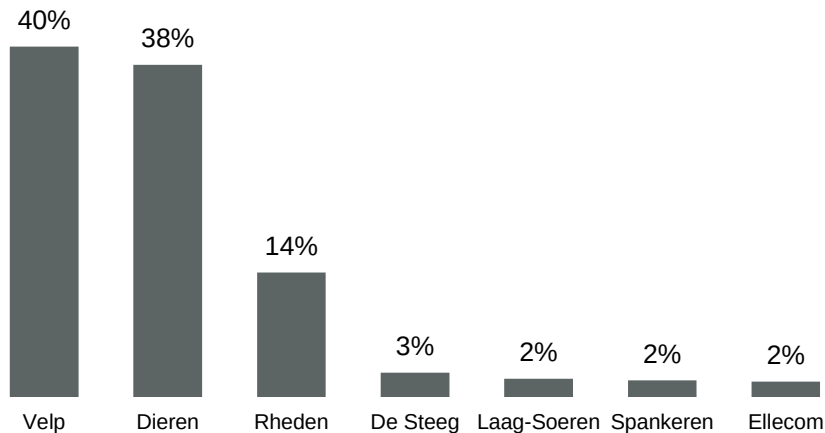
Geslacht (n=575)



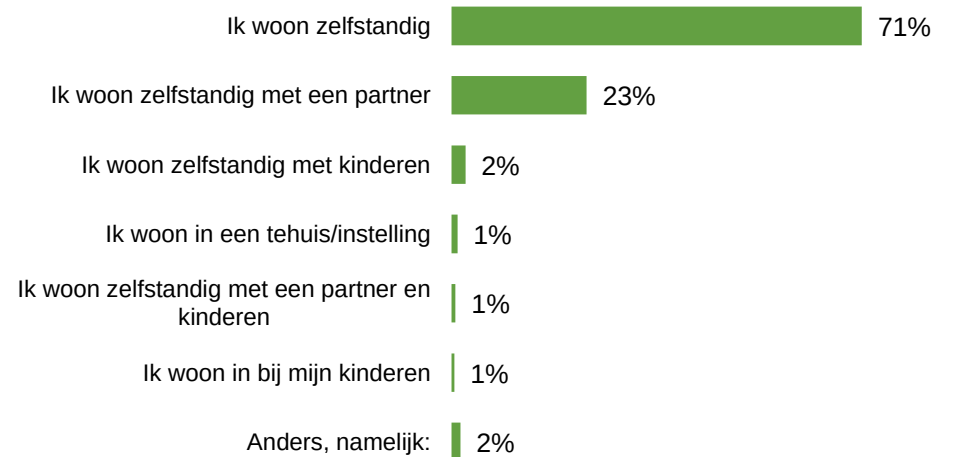
Leeftijd (n=578)



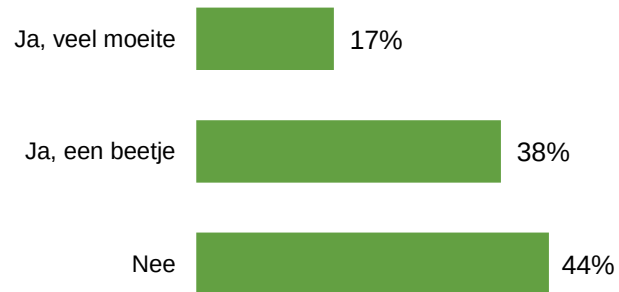
Woonplaats (n=581)



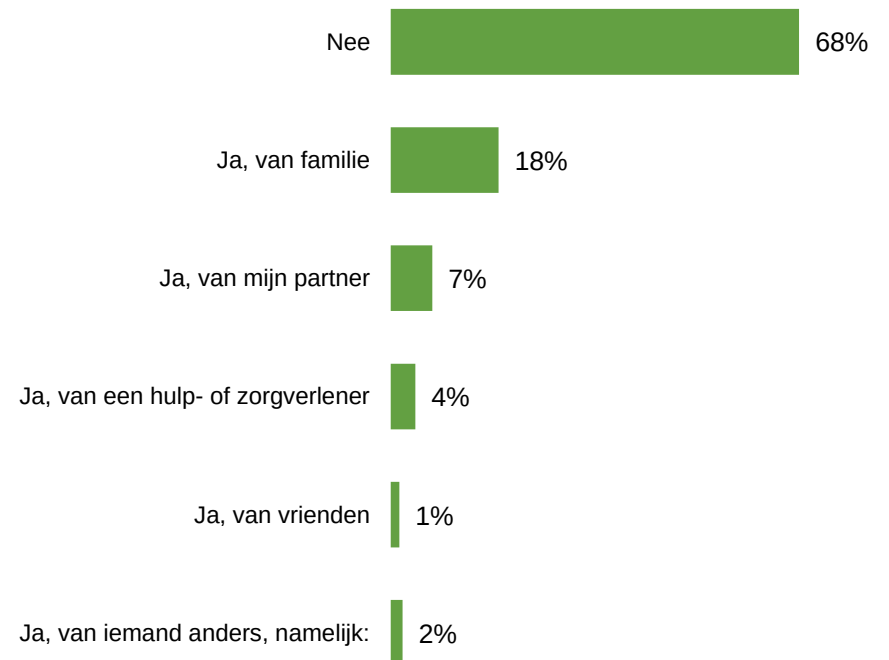
Woonsituatie (n=581)

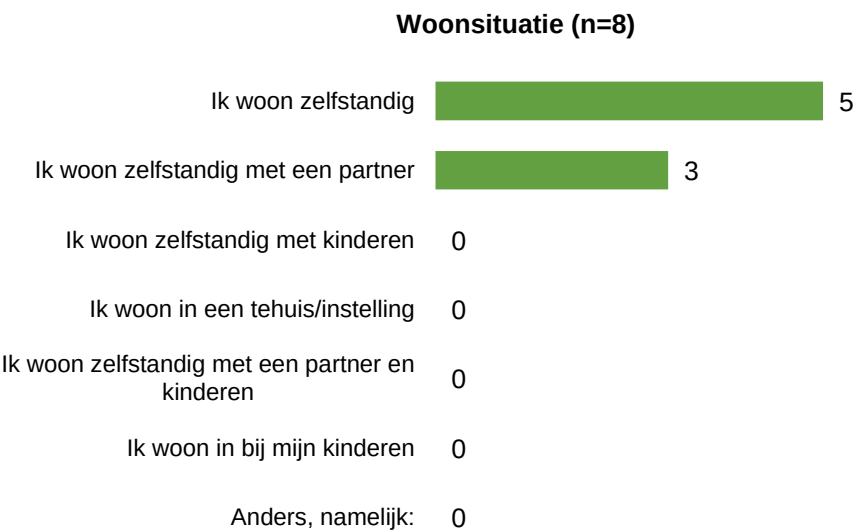
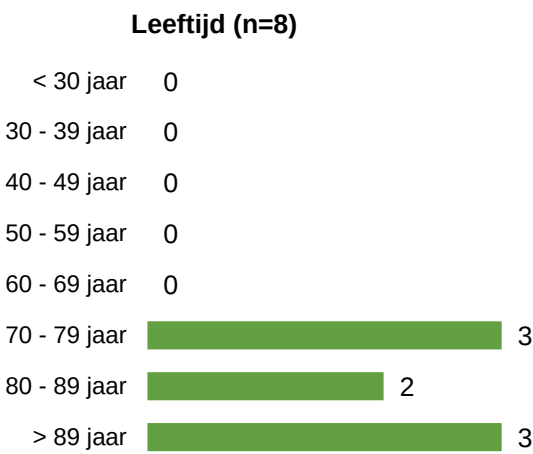
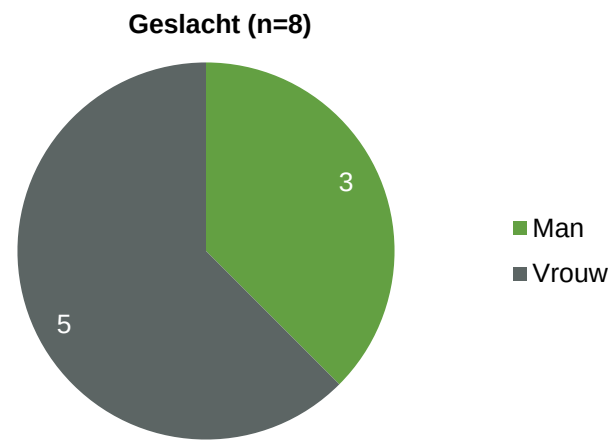


Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite? (n=561)

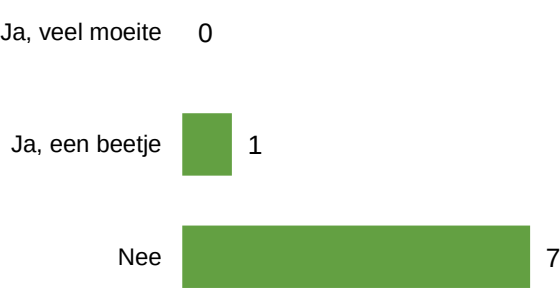


Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=565)

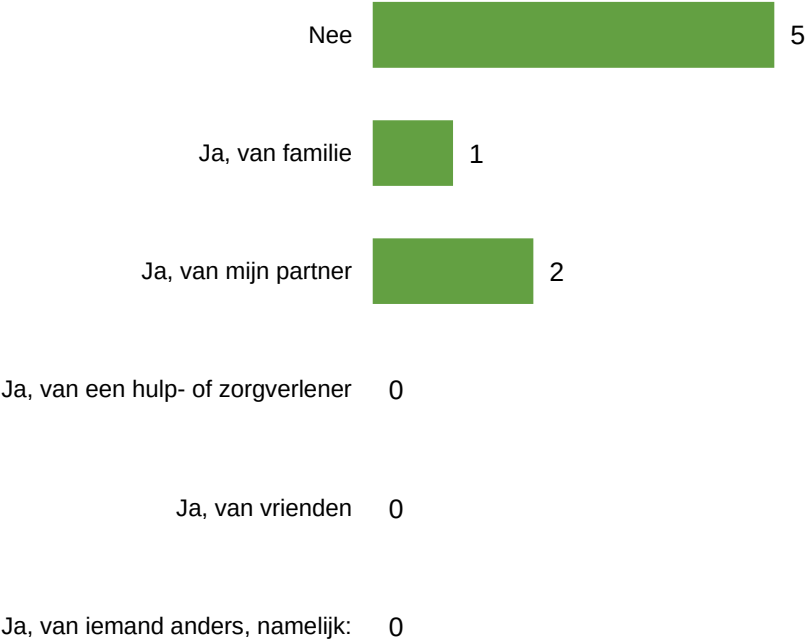




Kostte het invullen van de vragenlijst u veel moeite? (n=8)



Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=8)



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.