



Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2023



Gerrie Eijkhout

gerrie@reigerresearch.nl

GEMEENTE NUNSPEET

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2023

EEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK NAAR:

- DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING.
- DE BEKENDHEID VAN DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER.
- DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING.
- DE EFFECTIVITEIT VAN DE ONDERSTEUNING.

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl





Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.





Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING & CONCLUSIES	4
HOOFDSTUK 1. OPZET ONDERZOEK.....	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling.....	7
1.3 Onderzoeksvragen	7
1.4 Doelgroepen.....	8
1.5 Onderzoeksmethode.....	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	8
HOOFDSTUK 2. REIKWIJDTE RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3. ANALYSE ONDERZOEKSDATA.....	10
3.1 Toegankelijkheid ondersteuning.....	10
3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner.....	11
3.3 Contacten met Wmo-consulenten	13
3.3.1 Contact cliënten en consulenten	13
3.3.2 Interactie cliënten en consulenten	15
3.3.3 Inhoud gesprek cliënten en consulenten.....	16
3.3.4 Totaaloordeel consulenten	19
3.4 Effectiviteit Wmo-ondersteuning	20
3.4.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning.....	21
3.4.2 Effectiviteit Wmo-ondersteuning	23
3.5 Hulp bij de huishouding	31
3.6 Mantelzorg.....	33

SAMENVATTING & CONCLUSIES

		ceo over 2023	ceo over 2022
 Respons	Respons cliëntervaringsonderzoek	↑ 52,3%	40,2%
	<p><i>Van de 394 benaderde Wmo-cliënten hebben 206 deelgenomen aan het onderzoek, wat resulteert in een respons van 52,3%. Met een betrouwbaarheidsniveau van 96%, dat boven de ondergrens van 95% ligt, geven de resultaten van dit onderzoek een goed beeld van hoe de cliënten de dienstverlening en ondersteuning van de gemeente Nunspeet ervaren.</i></p>		
 Hulp zoeken		ceo over 2023	ceo over 2022
	Weten waar men terecht kan voor hulp	↓ 😊 74%	😊 79%
	Informatie behandeling hulpvraag	↓ 😊 59%	😊 71%
<p><i>De meeste cliënten met een hulpvraag weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning, hoewel een kwart hier moeite mee heeft. De informatie over de behandeling van de hulpvraag kan verbeterd worden.</i></p>			
 OCO		ceo over 2023	ceo over 2022
	Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	↓ 😊 52%	😊 55%
<p><i>De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is iets afgenomen. Van de respondenten die niet bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuner, zou 21% er gebruik van willen maken.</i></p>			
 Gesprek		ceo over 2023	ceo over 2022
	Snel geholpen worden	↑ 😊 89%	😊 88%
	Serius genomen voelen	↓ 😊 91%	😊 95%
	Samen naar oplossingen zoeken	😊 89%	😊 89%
	Bereikbaarheid	↓ 😊 94%	😊 99%
	Begrijpelijke uitleg geven	↑ 😊 99%	😊 99%
	Zich in de situatie kunnen verplaatsen	- 😊 98%	😊 98%
	Bespreken hulpvraag	↓ 😊 96%	😊 99%
	Bespreken eventuele andere hulpvragen	↑ 😊 93%	😊 92%
	Bespreken eigen voorkeuren oplossingen	↓ 😊 93%	😊 99%
	Bespreken aanwezigheid mantelzorg	- 😊 94%	😊 94%
	Bespreken mogelijkheden mantelzorg	↓ 😊 90%	😊 91%
	Informatie over eigen bijdrage	↓ 😊 95%	😊 93%
Informatie over persoonsgebonden budget	↑ 58%	49%	
<p><i>De resultaten tonen aan dat het contact tussen consulenten en cliënten zeer goed is. Essentiële zaken worden tijdens de gesprekken besproken. Net als bij de vorige twee cliëntervaringsonderzoeken valt het hoge percentage respondenten op dat het meest positieve antwoord heeft gegeven. De informatievoorziening over het persoonsgebonden budget blijft een aandachtspunt, hoewel het resultaat verbeterd is.</i></p>			

 Consulenten		<i>ceo over 2023</i>	<i>ceo over 2022</i>
	Rapportcijfer contact Wmo-consulenten	↑ 😊 8,2	😊 8,1
<p><i>De Wmo-cliënten beoordelen het contact met de consulenten als positief. Drie factoren hebben een significante invloed op hoe de respondenten het contact met de consulenten waarderen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. De mate waarin de consulent samen met de cliënt naar oplossingen voor de hulpvraag zoekt.</i> <i>2. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt.</i> <i>3. De mate waarin de cliënt het gevoel heeft serieus genomen te worden door de consulent.</i> 			
 Kwaliteit ondersteuning		<i>ceo over 2023</i>	<i>ceo over 2022</i>
	Kwaliteit ondersteuning	↓ 😊 86%	😊 88%
	Geschiktheid ondersteuning	↓ 😊 85%	😊 89%
<p><i>De cliënten ervaren de kwaliteit en de geschiktheid van de Wmo-ondersteuning als goed.</i></p>			
 Resultaten ondersteuning		<i>ceo over 2023</i>	<i>ceo over 2022</i>
	Eigen regie door ondersteuning	↓ 😊 82%	😊 84%
	Zelfstandigheid door ondersteuning	↑ 😊 89%	😊 84%
	Kwaliteit van leven door ondersteuning	↑ 😊 83%	😊 78%
	In de eigen omgeving kunnen blijven wonen	↓ 😊 94%	😊 95%
	In een schone woning kunnen wonen	↑ 😊 93%	😊 91%
	Kunnen verplaatsen in en om de woning	↓ 😊 94%	😊 96%
	Kunnen verplaatsen in de gemeente/regio	↓ 😊 88%	😊 95%
	Contacten kunnen onderhouden	↓ 😊 91%	😊 97%
Meedoen aan de samenleving	↑ 😊 76%	😊 71%	
 Huishoudelijke hulp	Hulp houdt huis schoon	↑ 😊 99%	😊 95%
	Goede klik met hulp	↑ 😊 99%	😊 91%
	Leverancier zorgt voor vervangende hulp	↓ 😊 90%	😊 96%
	Leverancier hulp is klantvriendelijk	↑ 😊 100%	😊 95%
<p><i>De Wmo-ondersteuning verbetert de kwaliteit van leven van de inwoners en bevordert hun zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Twee factoren zijn hierin met name van belang: of cliënten vinden dat ze voldoende kunnen deelnemen aan de samenleving en of ze vinden dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen.</i></p> <p><i>Maatschappelijke deelname scoort lager dan de andere Wmo-doelstellingen, maar hier moet rekening worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de inwoners.</i></p> <p><i>Er is tevredenheid over zowel de huishoudelijke hulp als de leveranciers daarvan.</i></p>			

	<i>ceo over 2023</i>	<i>ceo over 2022</i>
 <p>Mantelzorg</p>	 92%	-
<p><i>Van de respondenten ontvangt 45% mantelzorg. Iets meer dan een kwart van de mantelzorgontvangers zegt dat hun mantelzorger ondersteuning krijgt, waarvan 92% die voldoende tot goed vindt. 18% geeft aan dat hun mantelzorger geen ondersteuning ontvangt, maar dit wel nodig heeft. Dan gaat het bijvoorbeeld over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hulp in de huishouding, zoals schoonmaken en andere huishoudelijke taken.</i> • <i>Hulpmiddelen om de zorg te vergemakkelijken.</i> • <i>Ontlasting van boodschappen doen en het verzorgen van maaltijden.</i> • <i>Professionele individuele begeleiding.</i> <p><i>56% ontvangt geen mantelzorg en heeft dit ook niet nodig.</i></p>		

HOOFDSTUK 1. OPZET ONDERZOEK

1.1 Aanleiding

De gemeente Nunspeet voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder inwoners die in het afgelopen jaar ondersteuning hebben ontvangen volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Naast de wettelijke verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te doen, hecht de gemeente Nunspeet veel waarde aan de meningen van haar inwoners over de volgende thema's: toegang tot ondersteuning, kwaliteit van de ondersteuning en effectiviteit van de ondersteuning. Met deze informatie kan de gemeente Nunspeet haar dienstverlening en ondersteuningsaanbod optimaliseren. De resultaten van het onderzoek worden jaarlijks ingediend bij het Ministerie van VWS, waar ze worden verwerkt en gepubliceerd met als doel van elkaar te leren.

Dit rapport presenteert de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2023 van de gemeente Nunspeet.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met:

- De dienstverlening van het Wmo-loket.
- De kwaliteit en effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Dit stelt de gemeente Nunspeet in staat om:

- Te leren van de cliëntervaringen en daarmee het eigen beleid en de uitvoering daarvan te verbeteren.
- Ontwikkelingen te monitoren ten opzichte van voorgaande jaren.
- Verantwoording af te leggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek worden de volgende vragen beantwoord:

- Hoe wordt de toegang tot maatschappelijke ondersteuning ervaren?
- Hoe wordt het contact met de medewerkers van het Wmo-loket ervaren?
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Hoe wordt de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
- Wat levert de ondersteuning op?

Bij de ondersteuning wordt in het bijzonder aandacht besteed aan huishoudelijke ondersteuning en aan mantelzorgers.

1.4 Doelgroepen

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek bestaat uit alle inwoners die (opnieuw) een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo toegewezen krijgen. Dit betreft uitsluitend de inwoners die (opnieuw) door een consulent zijn gezien. Bij een herindicatie geldt dat er minimaal twee jaar verstreken moet zijn voordat zij opnieuw benaderd worden voor een onderzoek.

1.5 Onderzoeksmethode

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd als een continu-onderzoek, waarbij schriftelijke vragenlijsten zijn gebruikt. Indien gewenst, kon het onderzoek ook digitaal of telefonisch worden afgenomen. Deze continue onderzoeksmethode is uitstekend geschikt om trends in de antwoorden van de respondenten binnen de onderzoeksperiode te ontdekken, evenals over meerdere jaren. Het voordeel van continu-onderzoek is dat het wordt afgenomen op een moment dat de ervaringen van de cliënten met het huisbezoek en de maatwerkoplossing nog vers zijn.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van IBM SPSS Statistics versie 29.0. Daarnaast zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021 gebruikt. Het rapport beschrijft de uitkomsten en achtergronden van alle onderwerpen, vaak weergegeven in grafieken en tabellen. Afrondingsverschillen kunnen ervoor zorgen dat het totale percentage in sommige tabellen of figuren niet precies 100% is, maar dit heeft geen invloed op de betrouwbaarheid van de percentages. Waar mogelijk en relevant zijn de gegevens verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst geclusterd op basis van samenhang. De volgorde van de vragen in het rapport wijkt daarom af van de volgorde in de vragenlijst. Vanwege de vormvrije opzet van het nieuwe onderzoek kunnen de resultaten niet meer worden vergeleken met landelijke gemiddelden.

HOOFDSTUK 2. REIKWIJDTE RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
2023:	394	206 (52,3%)
2022:	532	214 (40,2%)
2021:	428	197 (46,0%)

Tabel 1. Respons onderzoek

Voor het onderzoek zijn 394 inwoners benaderd die in 2023 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden en een gesprek met een Wmo-consulent hebben gehad. Van deze groep hebben 206 personen de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd, wat resulteert in een responspercentage van 52,3%.

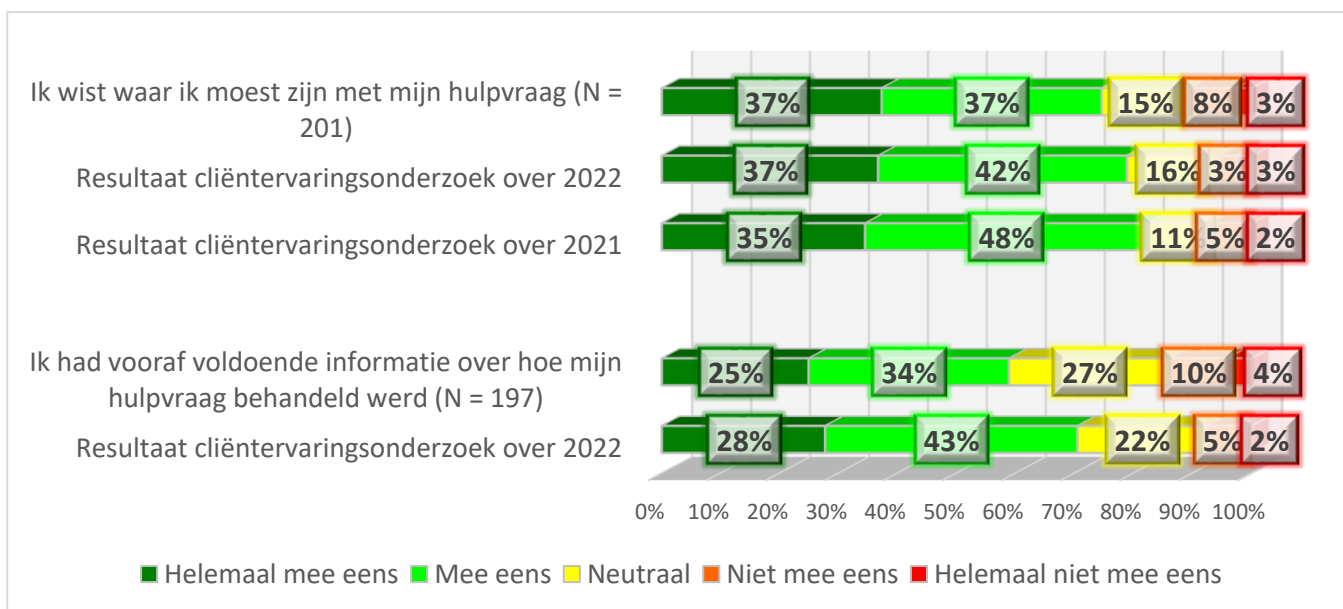
De betrouwbaarheid van een meting geeft aan in hoeverre deze vrij is van willekeurige meetfouten. Dit onderzoek heeft een betrouwbaarheidsniveau van maximaal 96%, wat boven de grens van 95% ligt. De foutmarge bedraagt 4,72%. Dit betekent dat als alle personen uit de onderzoeksgroep hadden deelgenomen, de resultaten met een kans van 96% binnen een marge van 4,72 procentpunten boven of onder de resultaten van dit onderzoek zouden liggen.

HOOFDSTUK 3. ANALYSE ONDERZOEKSDATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Voor elk onderdeel wordt een kwantitatieve analyse uitgevoerd en de gegevens worden per vraag beschreven. De groepen respondenten die het ‘helemaal (niet) mee eens’ en ‘(niet) mee eens’ zijn, worden als één groep beschouwd, tenzij anders vermeld. Waar mogelijk en relevant worden de gegevens uitgesplitst naar verschillende kenmerken van de respondenten en worden verbanden gelegd tussen de data. Daarnaast worden de resultaten vergeleken met die van de cliëntervaringsonderzoeken over 2022 en 2021. Ook wordt er een analyse uitgevoerd van de antwoorden op de open vragen om de kwantitatieve resultaten te verdiepen.

3.1 Toegankelijkheid ondersteuning

Mensen met beperkingen die moeite hebben om in hun eigen omgeving te blijven of deel te nemen aan de maatschappij, kunnen ondersteuning nodig hebben. In deze paragraaf bespreken we of mensen weten waar ze hulp kunnen krijgen en of ze snel geholpen worden.

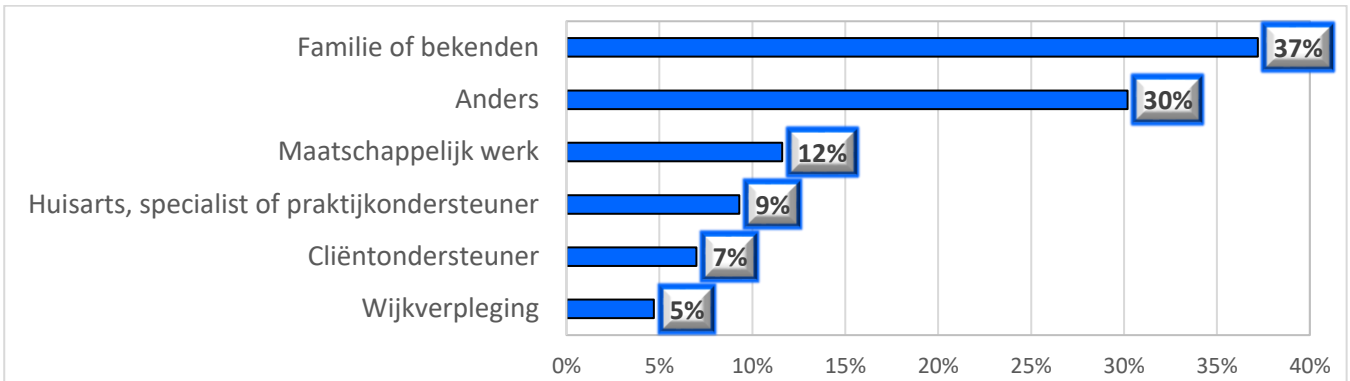


Figuur 1. Toegankelijkheid ondersteuning

VINDBAARHEID ONDERSTEUNING

Over het algemeen wisten de respondenten waar ze met hun hulpvraag terecht konden; dit gold voor 74% van hen. In het cliëntervaringsonderzoek over 2022 was dit 79% en het jaar daarvoor 83%. 11% van de respondenten was het (helemaal) oneens met deze stelling en wist dus niet goed waar ze met hun hulpvraag terecht konden. Dit resultaat is verslechterd ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 6% het oneens was met deze stelling. Hoewel het gemiddelde resultaat niet significant afwijkt van dat van 2022, zien we wel een dalende trend ten opzichte van de vorige twee onderzoeken.

Van de respondenten die niet goed wisten waar ze naartoe moesten met hun hulpvraag, raadpleegde 37% familieleden of bekenden. 26% ging naar een hulpverlener: maatschappelijk werk (12%), huisarts, specialist of POH (9%) of wijkverpleging (5%). 30% zocht hulp bij anderen, zoals SWN, GGZ, dagbesteding, therapeut of Het Venster.



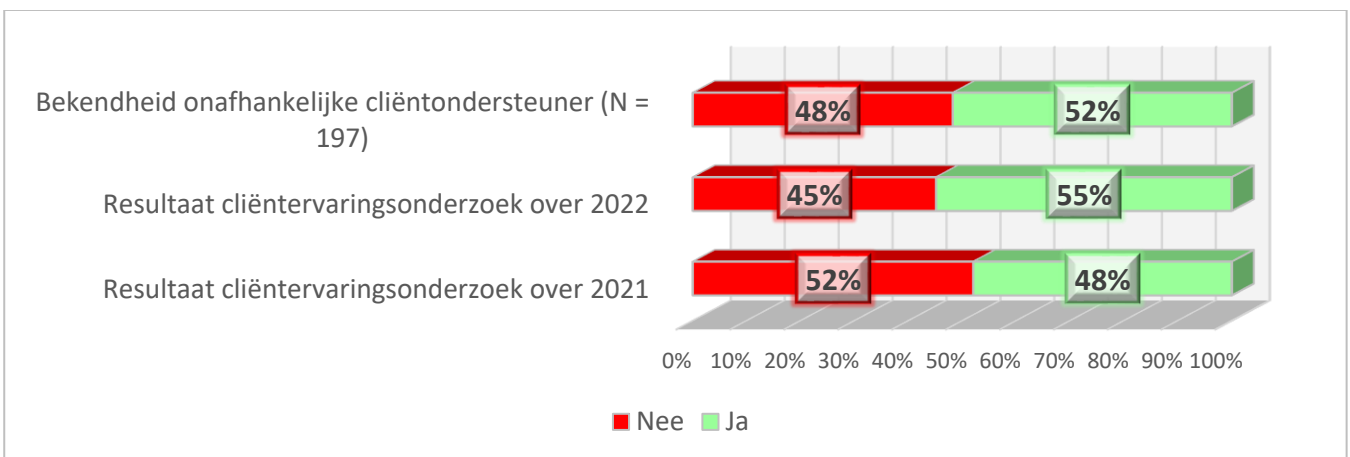
Figuur 2. Waar mensen naartoe gaan met hun hulpvraag

INFORMATIE OVER BEHANDELING HULPVRAAG

59% van de respondenten vond dat ze vooraf voldoende informatie hadden ontvangen over de behandeling van hun hulpvraag. In het cliëntveringsonderzoek van 2022 was dit nog 71%. Het gemiddelde resultaat is significant gedaald ten opzichte van het vorige onderzoek.

3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Sinds de invoering van de Wmo in 2015 kunnen inwoners kosteloos gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze onafhankelijke persoon helpt inwoners bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning.

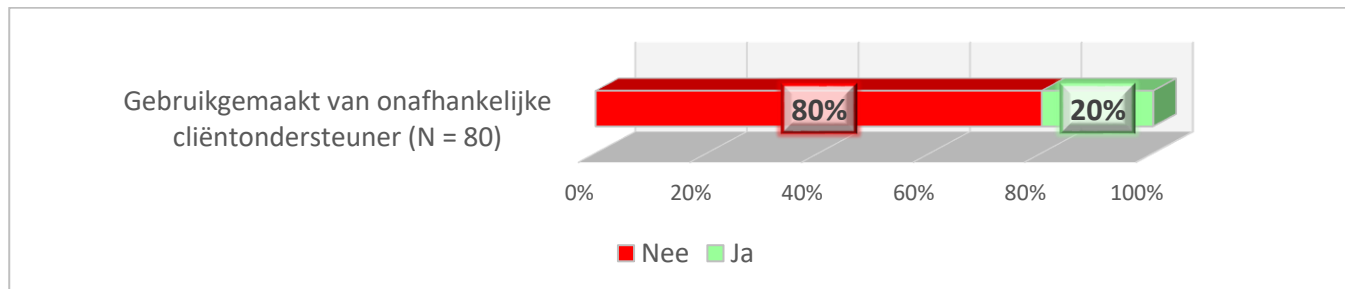


Figuur 3. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is onder deze groep respondenten iets lager dan onder de groep die deelnam aan het cliëntveringsonderzoek van 2022. De bekendheid is gedaald van 55% naar 52%, maar dit verschil is niet significant. Respondenten die de vragenlijst namens iemand

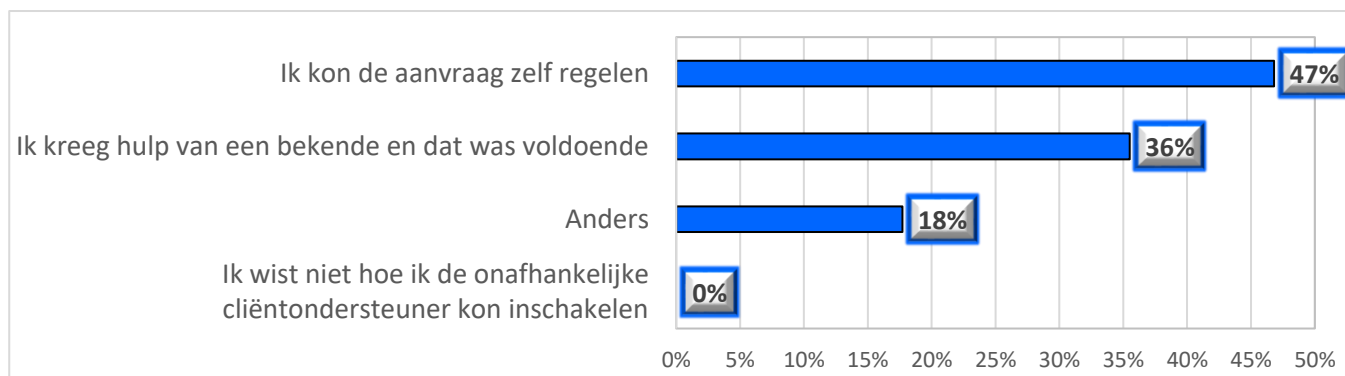
anders invulden, waren met 40% duidelijk minder bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner dan degenen die de vragenlijst voor zichzelf invulden (54%).

Van de respondenten die bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuner, gaf 20% aan er ook gebruik van te hebben gemaakt. Dit komt neer op bijna 8% van de totale groep respondenten.



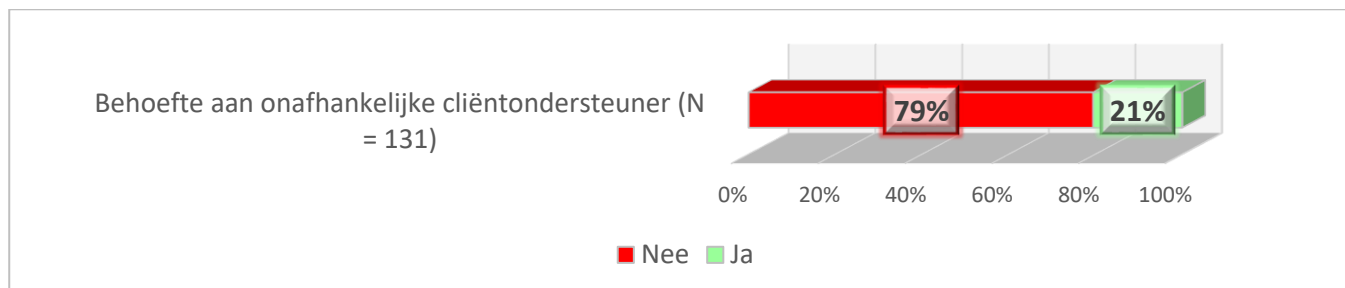
Figuur 4. Gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuner

Aan de respondenten die bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuner, werd gevraagd waarom zij er geen gebruik van hadden gemaakt. Bijna de helft gaf aan dat zij de aanvraag zelf konden regelen. 36% kreeg hulp van een bekende en vond dit voldoende. 18% werd geholpen door onder andere de POH, SWN, een therapeut, het Steunpunt Mantelzorg of hun begeleider.



Figuur 5. Redenen om geen gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner

Tot slot werd aan de respondenten die niet bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuner gevraagd of zij er bij nader inzien toch gebruik van hadden willen maken. 21% gaf aan dat zij inderdaad gebruik hadden willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner als zij hiervan op de hoogte waren geweest.



Figuur 6. Behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuner

3.3 Contacten met Wmo-consulenten

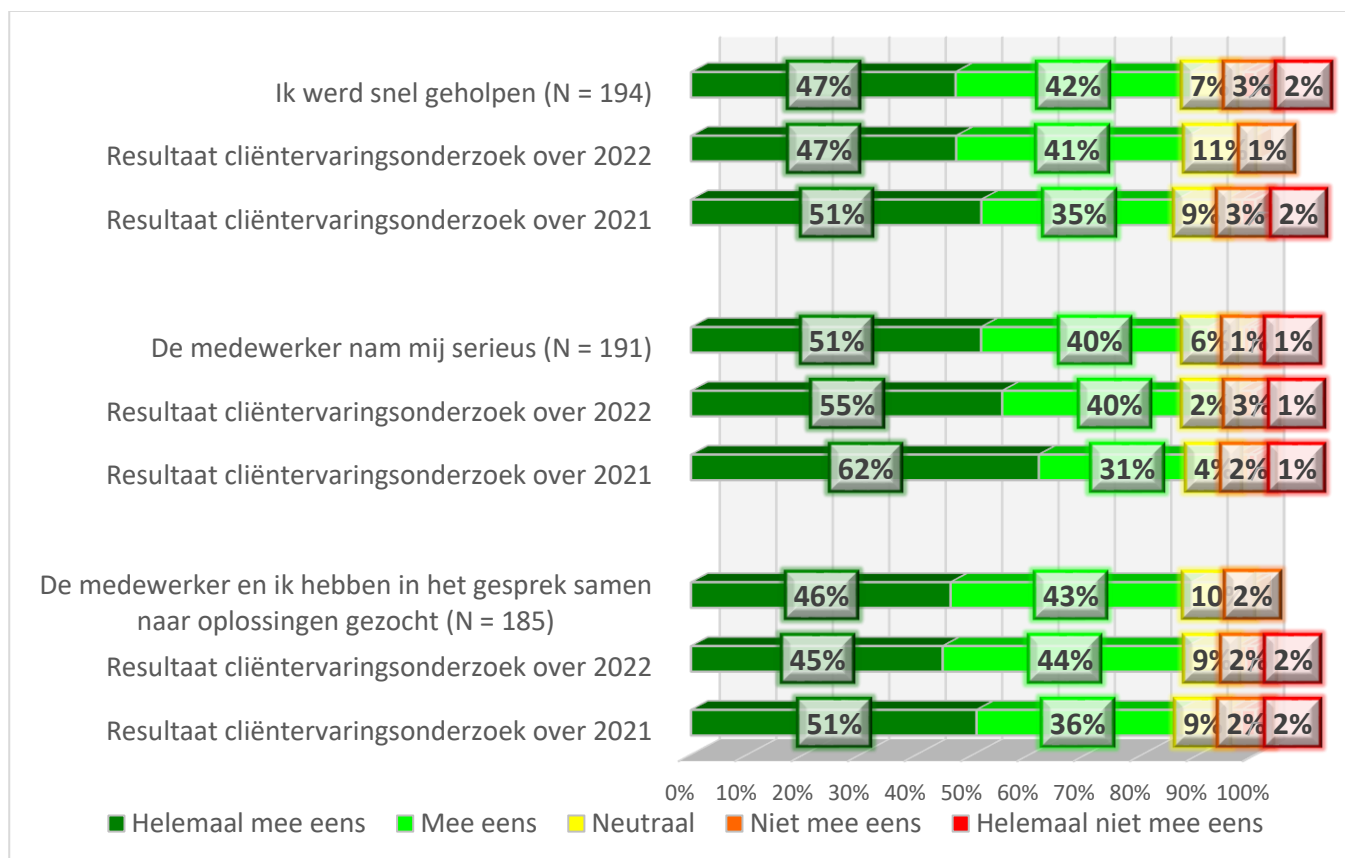
In deze paragraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met het contact en de gesprekken met de Wmo-consulenten.

3.3.1 Contact cliënten en consulenten

56% van de respondenten (tegenover 46% in 2022) gaf aan dat zij tijdens het gesprek met de Wmo-medewerker iemand hadden gevraagd om bij dat gesprek aanwezig te zijn. Meestal was dit een bekende, zoals een partner, kind of iemand anders uit het sociale netwerk. Daarnaast vroeg 21% een professional om bij het gesprek met de consulent aanwezig te zijn. 8% maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Aanwezig bij het gesprek	2023	2022	2021
Een bekende (zoals partner, kind, broer/zus, een ander familielid, vriend/kennis)	67%	72%	65%
Een onafhankelijke cliëntondersteuner	8%	9%	8%
Een professional (bijv.: huishoudelijke hulp, thuiszorg of (ambulant) begeleider)	21%	15%	23%
Een vrijwilliger (bijv. een ouderenadviseur)	1%	4%	8%
Anders	8%	4%	5%

Tabel 2. Persoon aanwezig bij huisbezoek Wmo-medewerker



Figuur 7. Contact met Wmo-consulent

SNEL GEHOLPEN WORDEN

89% van de respondenten vond dat zij snel werden geholpen, vergeleken met 88% in het vorige cliëntervaringsonderzoek. 5% van de respondenten was het oneens met deze stelling. Het totale resultaat komt vrijwel overeen met dat van het cliëntervaringsonderzoek van 2022.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

De respondenten vonden dat de Wmo-consulenten hen serieus hebben genomen. 91% was het eens met deze stelling, wat iets lager is dan de 95% in het cliëntervaringsonderzoek van 2022. 2% van de respondenten voelde zich niet serieus genomen door de medewerkers. Het gemiddelde resultaat van dit onderzoek wijkt niet significant af van dat van 2022. Wel zien we dat respondenten in de leeftijdscategorie 24 tot en met 40 jaar minder vaak aangaven dat zij zich serieus genomen voelden (70%) dan respondenten in andere leeftijdscategorieën, waar dit percentage rond de 95% ligt.

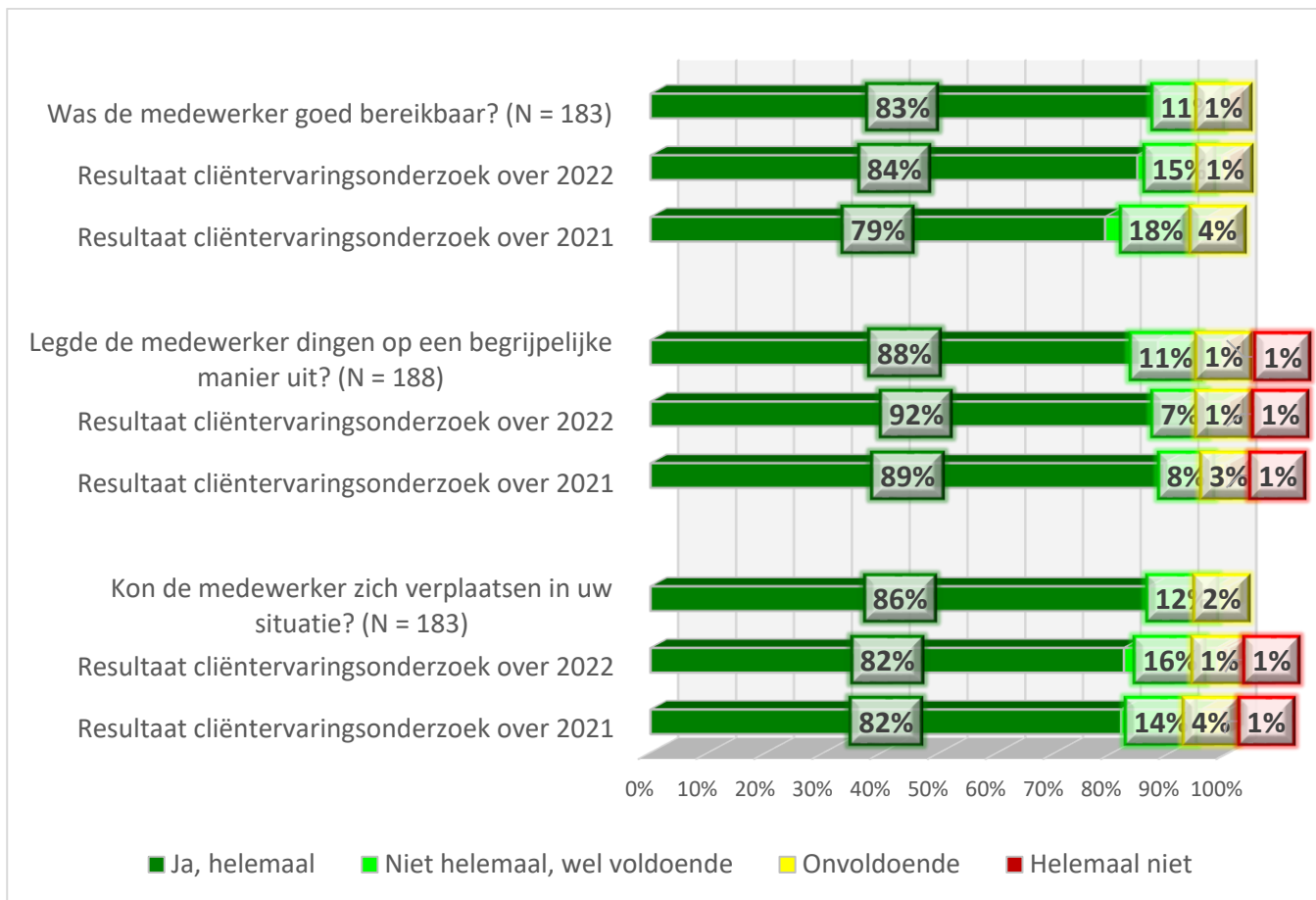
SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

Verreweg de meeste respondenten (89%) waren het (volledig) eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. Dit resultaat komt overeen met het cliëntervaringsonderzoek van 2022. Slechts 2% van de respondenten was het oneens met deze stelling. Het gemiddelde resultaat van dit onderzoek verschilt niet significant van dat van 2021. Het gemiddelde resultaat van respondenten tot en met 40 jaar is lager dan dat van veertigplussers, maar het verschil is niet significant.

De drie stellingen hangen sterk samen, wat erop wijst dat als cliënten tevreden zijn over het ene onderwerp, ze vaak ook tevreden zijn over het andere onderwerp.

3.3.2 Interactie cliënten en consulenten

De volgende drie stellingen gaan over de interactie tussen de cliënten en de consulenten.



Figuur 8. Interactie tussen cliënten en consulenten

BEREIKBAARHEID CONSULENTEN

Volgens de respondenten waren de Wmo-consulenten goed bereikbaar. 83% vond dat de consulenten volledig goed bereikbaar waren en 11% vond dat de consulenten voldoende goed bereikbaar waren. Dit resultaat komt vrijwel overeen met dat van het cliëntervaringsonderzoek over 2022.

UITLEG DOOR WMO-CONSULENTEN

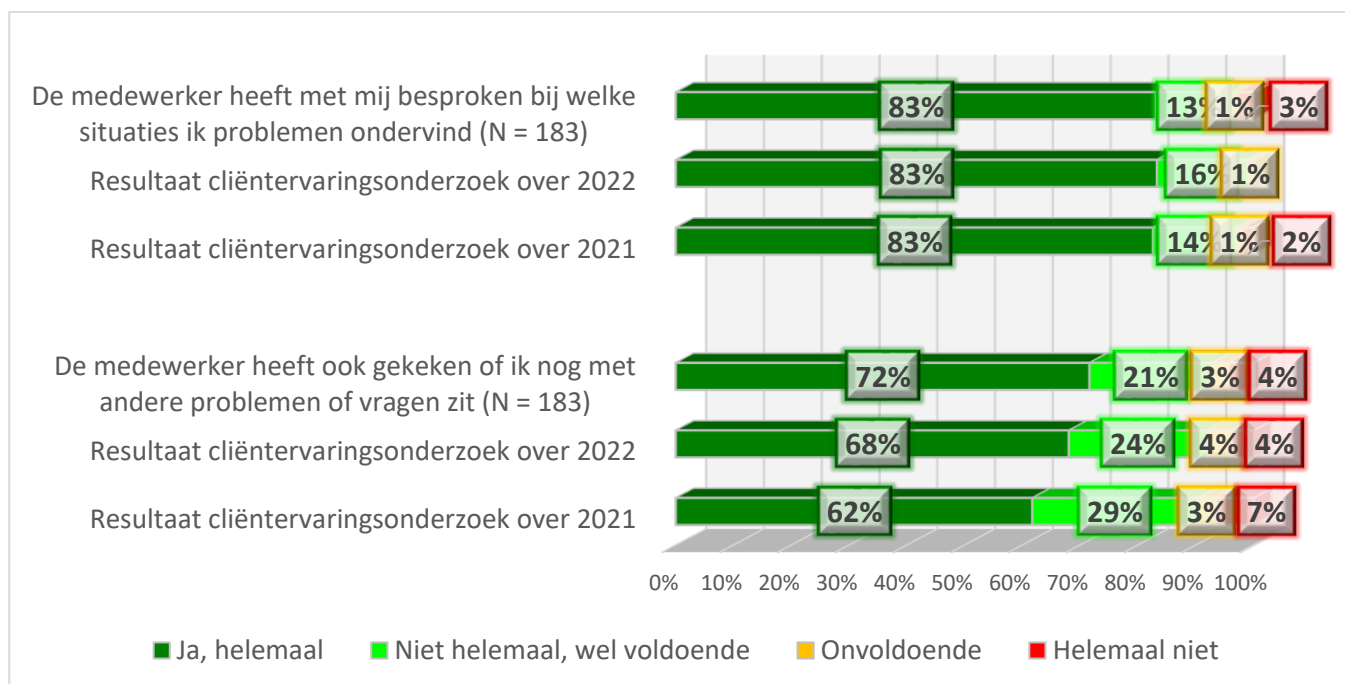
Vrijwel alle respondenten (99%) gaven aan dat de consulenten zaken op een begrijpelijke wijze hebben uitgelegd. 84% van de respondenten vond dat de consulenten zaken volledig begrijpelijk hebben uitgelegd. Het resultaat van dit onderzoek verschilt niet significant van dat van het cliëntervaringsonderzoek van 2022.

EMPATHIE WMO-CONSULENTEN

De respondenten vonden dat de Wmo-consulent zich goed kon verplaatsen in hun situatie. 86% gaf aan dat de consulent zich volledig kon verplaatsen in hun situatie, vergeleken met 82% in het vorige cliëntervaringsonderzoek. Nog eens 12% (tegenover 16% in 2022) vond dat de medewerker zich in voldoende mate kon verplaatsen in hun situatie. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek verschillen niet significant van het vorige onderzoek.

3.3.3 Inhoud gesprek cliënten en consulenten

In deze subparagraaf gaan we in op de inhoudelijke aspecten van het gesprek dat de consulenten hebben met de cliënten.



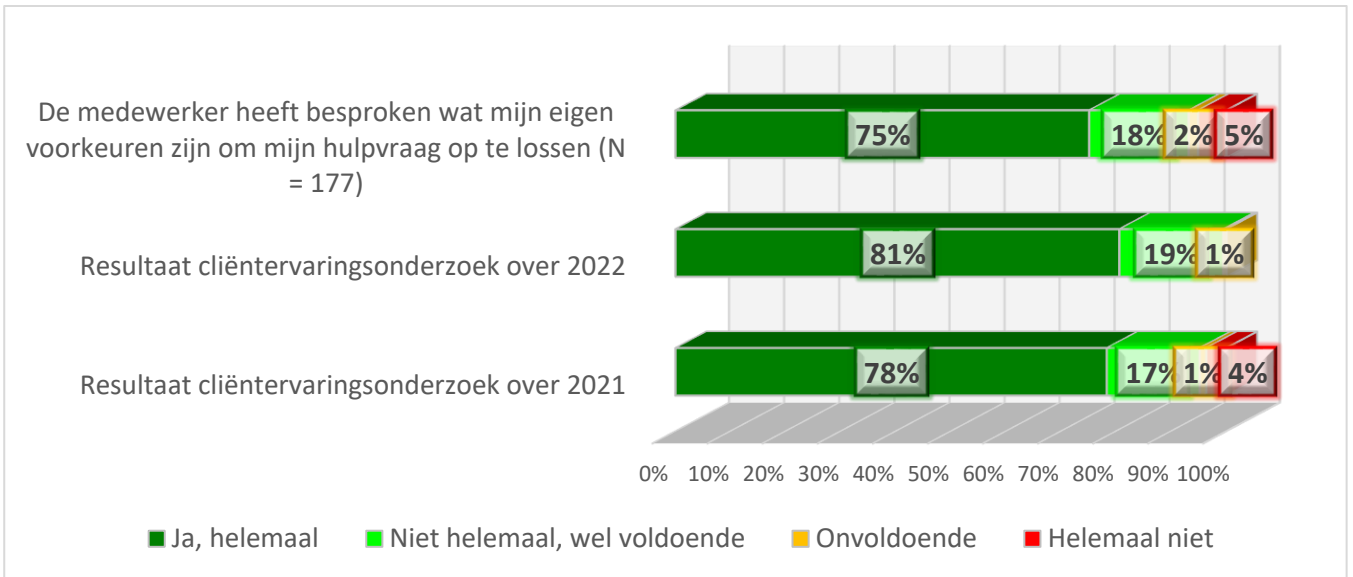
Figuur 9. Inhoud gesprek: bespreken problemen cliënten

BESPREKEN PROBLEMSITUATIES

Bijna alle respondenten (96%) vonden dat de consulent goed de situaties had besproken waarbij zij in het dagelijkse leven problemen ondervonden. 83% gaf aan dat dit volledig was besproken en 13% vond dat het in voldoende mate was besproken. Dit resultaat komt vrijwel overeen met dat van het cliëntervaringsonderzoek van 2022.

BESPREKEN ANDERE PROBLEMEN

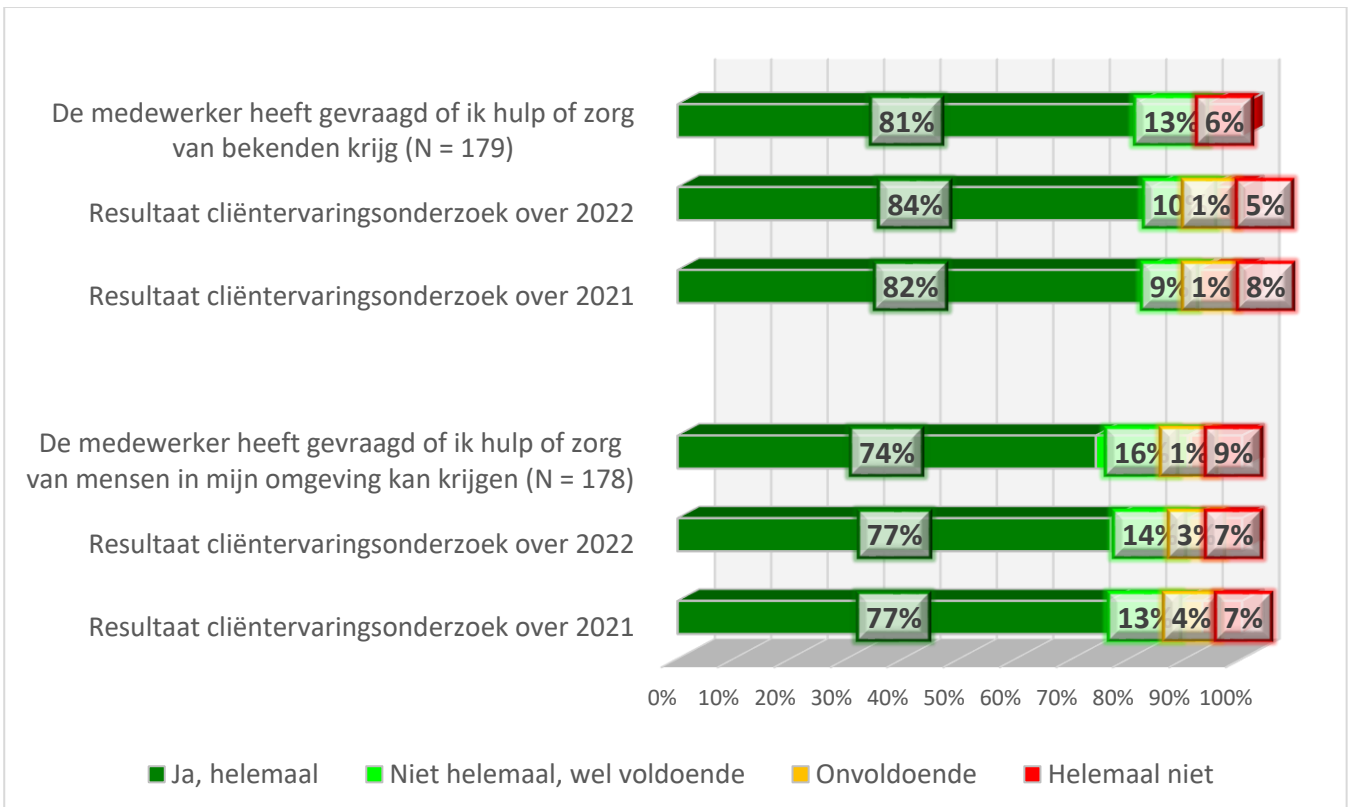
De medewerkers hebben voldoende aandacht besteed aan eventuele andere problemen waar de cliënten mee zaten, volgens 93% van de respondenten. Vorig jaar was dit 92%. 72% gaf aan dat de consulent volledig had gekeken naar eventuele andere hulpvragen, vergeleken met 62% bij het vorige onderzoek. Het gemiddelde resultaat wijkt niet significant af van dat van het vorige onderzoek.



Figuur 10. Inhoud gesprek: bespreken eigen voorkeuren cliënten

BESPREKEN EIGEN VOORKEUREN CLIËNTEN

Bijna alle respondenten vonden dat de consultants goed met hen hadden besproken wat hun eigen voorkeuren waren om het probleem op te lossen. 75% gaf aan dat hun eigen voorkeuren goed waren besproken en nog eens 18% vond dat dit voldoende was gebeurd. Vorig jaar waren deze percentages respectievelijk 81% en 19%. Het gemiddelde resultaat is significant minder goed dan dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek, maar nog steeds uitstekend.



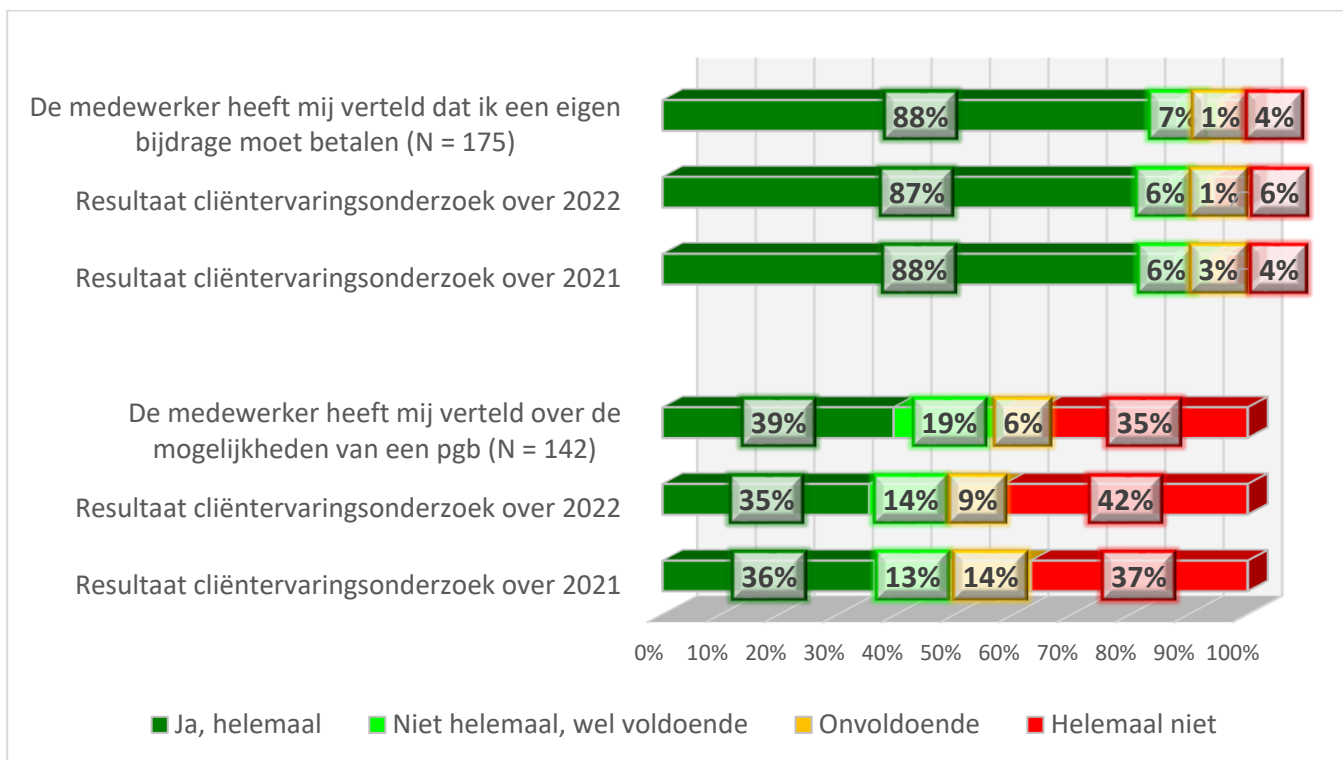
Figuur 11. Inhoud gesprek: bespreken mogelijkheden mantelzorg

BESPREKEN MANTELZORG

Veel Wmo-cliënten hebben iemand die voor hen zorgt. Net als bij het vorige cliëntveringsonderzoek gaf 94% van de respondenten aan dat de medewerker hen had gevraagd of zij mantelzorg ontvangen.

MOGELIJKHEDEN MANTELZORG

90% van de respondenten (tegenover 91% in 2022) antwoordde dat de medewerkers ook met hen hadden gesproken over de mogelijkheid om mantelzorg van familie of bekenden te ontvangen.



Figuur 12. Inhoud gesprek: bespreken eigen bijdrage en mogelijkheden persoonsgebonden budget

EIGEN BIJDRAGE

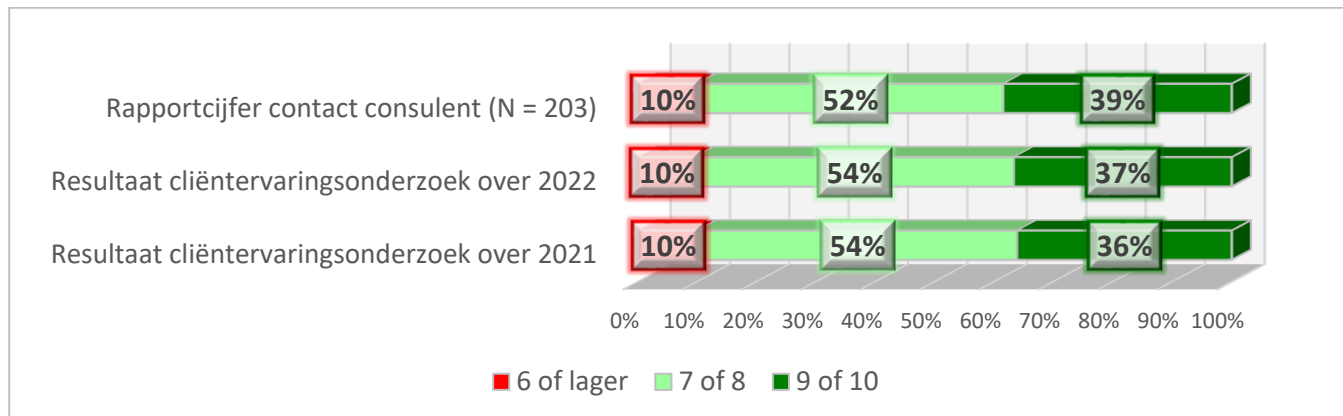
Meestal gaven de medewerkers een voldoende goede uitleg over het betalen van de eigen bijdrage. 87% vond dat de uitleg volledig in orde was. Dit resultaat komt vrijwel overeen met dat van het cliëntveringsonderzoek van 2022.

MOGELIJKHEDEN PERSOONSGEBONDEN BUDGET

De uitleg over de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget vindt blijkbaar niet altijd plaats. Niet in alle gevallen kan een persoonsgebonden budget worden verstrekt, wat mogelijk de uitkomst van deze stelling negatief heeft beïnvloed. 6% (tegenover 9% in 2022) vond de uitleg onvoldoende. 35% (tegenover 42% in 2022) gaf aan dat de medewerker helemaal geen uitleg had gegeven over het persoonsgebonden budget.

3.3.4 Totaaloordeel consulenten

Aan de respondenten werd gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun contact met de consulenten. Voor de interpretatie van de rapportcijfers hebben we het principe gehanteerd waarmee de NPS-score¹ wordt berekend.



Figuur 13. Rapportcijfer voor het contact met de consulenten

Gemiddeld gaven de respondenten een 8,2 (tegenover 8,1 in 2022) voor hun contact met de consulenten. 39% van de respondenten was zeer tevreden en gaf een 9 of een 10. Nog eens 52% gaf een 7 of een 8. 10% van de respondenten gaf een 6 of lager en was dus niet tevreden. De NPS-score bedraagt +29 (39% - 10%). Dit resultaat is licht verbeterd ten opzichte van het cliëntveringsonderzoek van 2022.

Uit de toelichting blijkt ook dat de respondenten over het algemeen met een tevreden gevoel terugkijken op hun gesprekken met de consulenten. Ze ervoeren de gesprekken als goed, positief en constructief. De respondenten zijn vooral tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen, maar ook over het begrip, het luisterend vermogen en de duidelijke communicatie van de consulenten.

Statistische analyse:

Op basis van de gemeten variabelen blijkt dat drie factoren een significante invloed hebben op hoe de respondenten het contact met de consulenten waarderen:

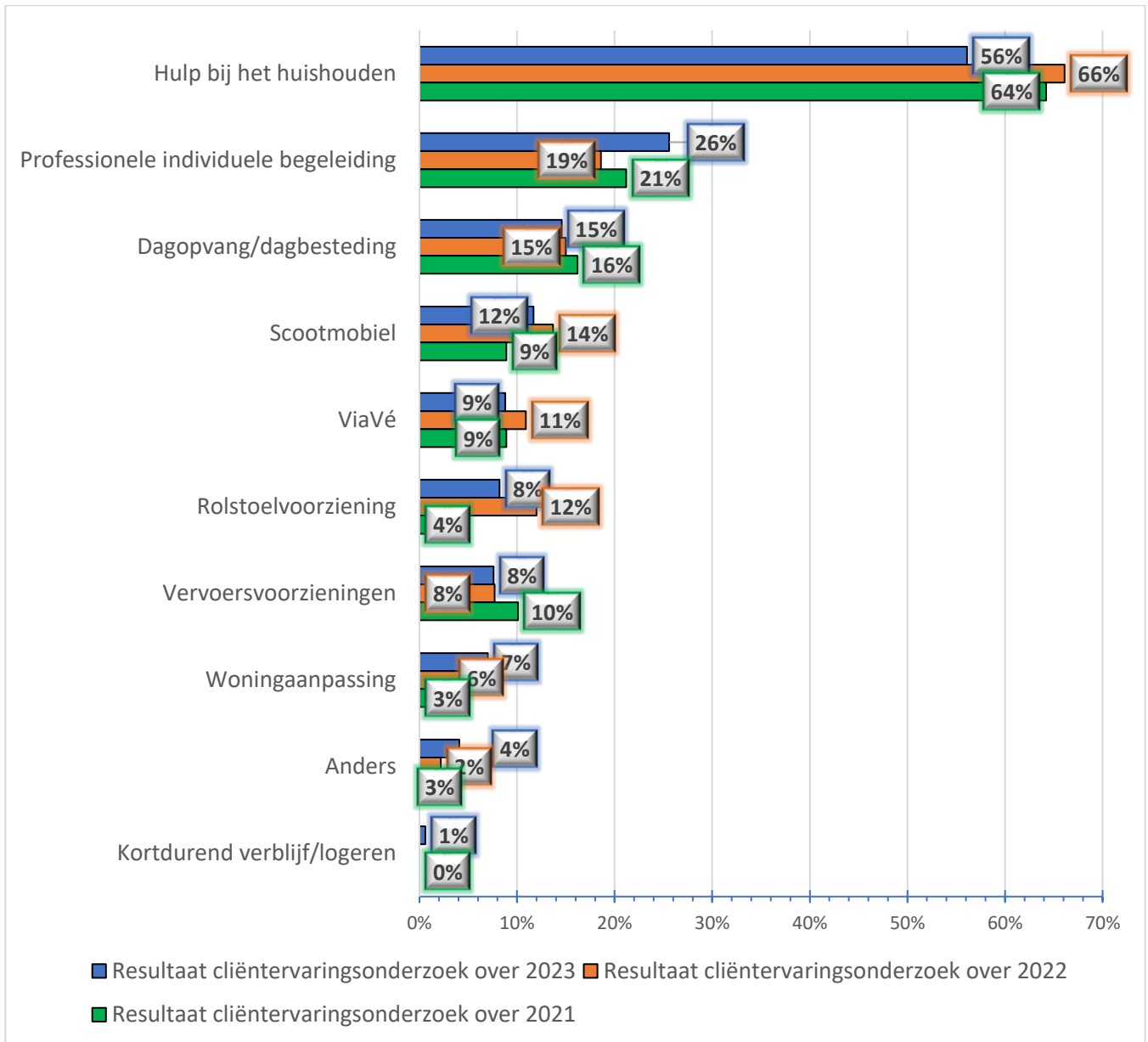
1. De mate waarin de consulent samen met de cliënt naar oplossingen voor de hulpvraag zoekt.
2. De mate waarin de consulent met de cliënt bespreekt of deze ook nog op andere terreinen problemen in het dagelijkse leven ondervindt.
3. De mate waarin de cliënt het gevoel heeft serieus genomen te worden door de consulent.

¹ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.4 Effectiviteit Wmo-ondersteuning

Deze paragraaf bespreekt de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning die Wmo-cliënten ontvangen.

De onderstaande figuur toont de verdeling van de verschillende vormen van ondersteuning onder de respondenten van dit onderzoek. Het is belangrijk op te merken dat een cliënt meerdere vormen van ondersteuning kan hebben ontvangen. Van de respondenten ontving 56% hulp bij het huishouden, wat de meest voorkomende voorziening is.



Figuur 14. Verdeling vormen van ondersteuning

3.4.1 Kwaliteit Wmo-ondersteuning

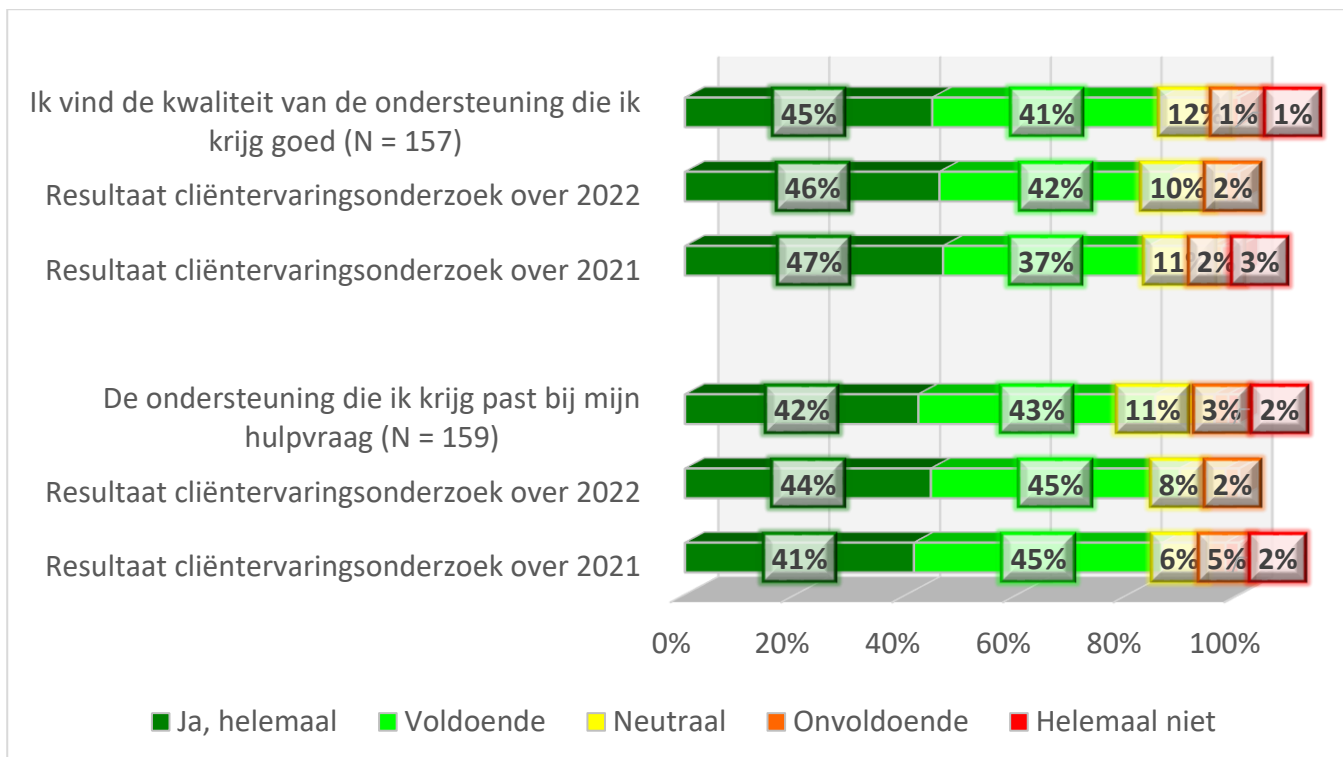
In deze subparagraaf bespreken we hoe de respondenten de ondersteuning ervaren.

Wat vond u van de wachttijd tussen de aanmelding bij de gemeente en het moment dat de ondersteuning startte?				
		2023: Verdeling in % van N = 151	2022: Verdeling in % van N = 169	2021: Verdeling in % van N = 166
Wachttijd	Sneller dan verwacht	42%	33%	42%
	Volgens verwachting	51%	56%	52%
	Langer dan verwacht	7%	11%	7%

Tabel 3. Ervaren wachttijd

De wachttijd tot de start van de ondersteuning kan zowel in tijd als in de ervaring van de wachttijd worden uitgedrukt. Uit tabel 3 blijkt dat 42% van de respondenten sneller dan verwacht ondersteuning kreeg, vergeleken met 33% vorig jaar. Daarnaast vond 51% de wachttijd volgens verwachting. Bijna 7% vond de wachttijd langer dan verwacht, wat een afname is ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek. Over het algemeen is het resultaat verbeterd ten opzichte van het vorige onderzoek.

De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 15. Kwaliteit van de ondersteuning

KWALITEIT ONDERSTEUNING

De groep respondenten die de kwaliteit van de ondersteuning als voldoende tot goed beoordeelde, ligt in lijn met de resultaten van de vorige twee cliëntveringsonderzoeken. Net als bij het vorige onderzoek, vond slechts 2% dat de kwaliteit van de ondersteuning niet zo goed was. De meeste respondenten waren van mening dat de kwaliteit van de verschillende ondersteuningsvormen goed was. In tabel 4 zijn de resultaten per voorziening weergegeven. Vergeleken met het cliëntveringsonderzoek van 2022 zien we echter een dalende trend in de tevredenheid over de verschillende voorzieningen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens			
	2023	2022	2021	
Dagopvang / dagbesteding	↓ 76% (N = 25)	↑ 93% (N = 28)	78% (N = 27)	
Hulp bij het huishouden	↓ 85% (N = 89)	↑ 90% (N = 117)	84% (N = 105)	
Professionele individuele begeleiding	↑ 90% (N = 44)	↑ 88% (N = 33)	81% (N = 37)	
Rolstoel(voorziening)	↓ 85% (N = 13)	↑ 86% (N = 21)	72% (N = 7)	
Scotmobiel	↑ 83% (N = 18)	↓ 78% (N = 25)	87% (N = 15)	
ViaVé	↓ 77% (N = 13)	↑ 90% (N = 19)	87% (N = 15)	
Andere vervoersvoorzieningen	↓ 85% (N = 13)	↑ 100% (N = 13)	71% (N = 17)	
Woningvoorziening of -aanpassing	↓ 83% (N = 12)	↑ 91% (N = 11)	60% (N = 5)	
Anders	↑	↓ 75% (N = 4)	100% (N = 4)	

Tabel 4. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

Volgens 85% van de respondenten sloot de ondersteuning volledig of voldoende aan bij hun hulpvraag, vergeleken met 89% in het cliëntveringsonderzoek van 2022. 4% vond dat de ondersteuning niet of onvoldoende geschikt was voor hun hulpvraag. Het gemiddelde resultaat wijkt niet significant af van dat van het cliëntveringsonderzoek van 2022. In de onderstaande tabel is de geschiktheid van de voorzieningen uitgesplitst naar de verschillende soorten voorzieningen. Ook hier zien we bij de meeste voorzieningen een dalende trend in vergelijking met het cliëntveringsonderzoek van 2022. Bij twee voorzieningen, namelijk de dagopvang en ViaVé, zien we een duidelijke achteruitgang van het resultaat.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens			
	2023	2022	2021	
Dagopvang / dagbesteding	↓ 76% (N = 25)	↑ 89% (N = 28)	81% (N = 27)	
Hulp bij het huishouden	↓ 86% (N = 91)	↑ 91% (N = 114)	87% (N = 112)	
Professionele individuele begeleiding	↓ 86% (N = 44)	↑ 88% (N = 34)	81% (N = 37)	
Rolstoel(voorziening)	↑ 83% (N = 12)	↓ 81% (N = 21)	86% (N = 7)	
Scotmobiel	↑ 82% (N = 17)	↓ 75% (N = 24)	94% (N = 16)	
ViaVé	↓ 77% (N = 13)	↑ 95% (N = 19)	87% (N = 15)	
Andere vervoersvoorzieningen	↓ 85% (N = 13)	↑ 92% (N = 13)	83% (N = 18)	
Woningvoorziening of -aanpassing	↓ 73% (N = 11)	↑ 80% (N = 10)	60% (N = 5)	
Anders	↑ 86% (N = 7)	- 75% (N = 4)	75% (N = 4)	

Tabel 5. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

Statistische analyse:

Tussen de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning bestaat een sterke wederzijdse samenhang.

3.4.2 Effectiviteit Wmo-ondersteuning

De stellingen en de vragen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het dagelijkse leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 16. Effectiviteit ondersteuning in dagelijks leven

EIGEN REGIE

82% van de respondenten gaf aan dat de ondersteuning hen beter in staat stelt om de dingen te doen die zij willen doen, vergeleken met 84% in het cliëntervaringsonderzoek van 2022. 3% van de respondenten vond dat de ondersteuning hen niet beter helpt om de dingen te doen die zij willen, terwijl dit bij het vorige onderzoek 1% was. Het verschil tussen de resultaten van 2023 en 2022 is niet significant.

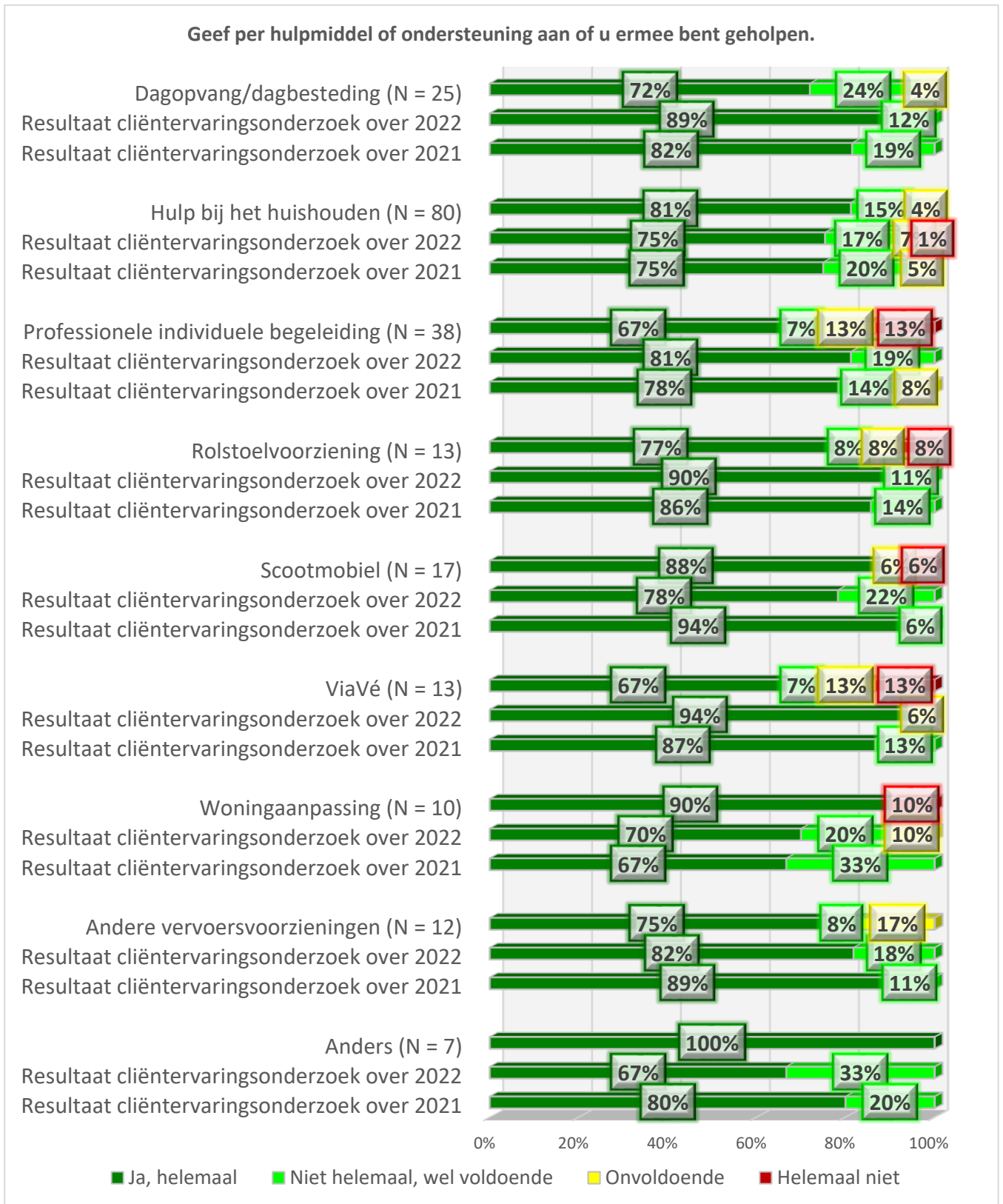
ZELFSTANDIGHEID

89% van de respondenten antwoordde dat zij door de ondersteuning beter in staat zijn om zichzelf te redden, wat een lichte verbetering is ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 84% dit aangaf. 2% was het oneens met deze stelling, vergeleken met 1% bij het vorige onderzoek. Het gemiddelde resultaat is niet significant veranderd ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

KWALITEIT VAN LEVEN

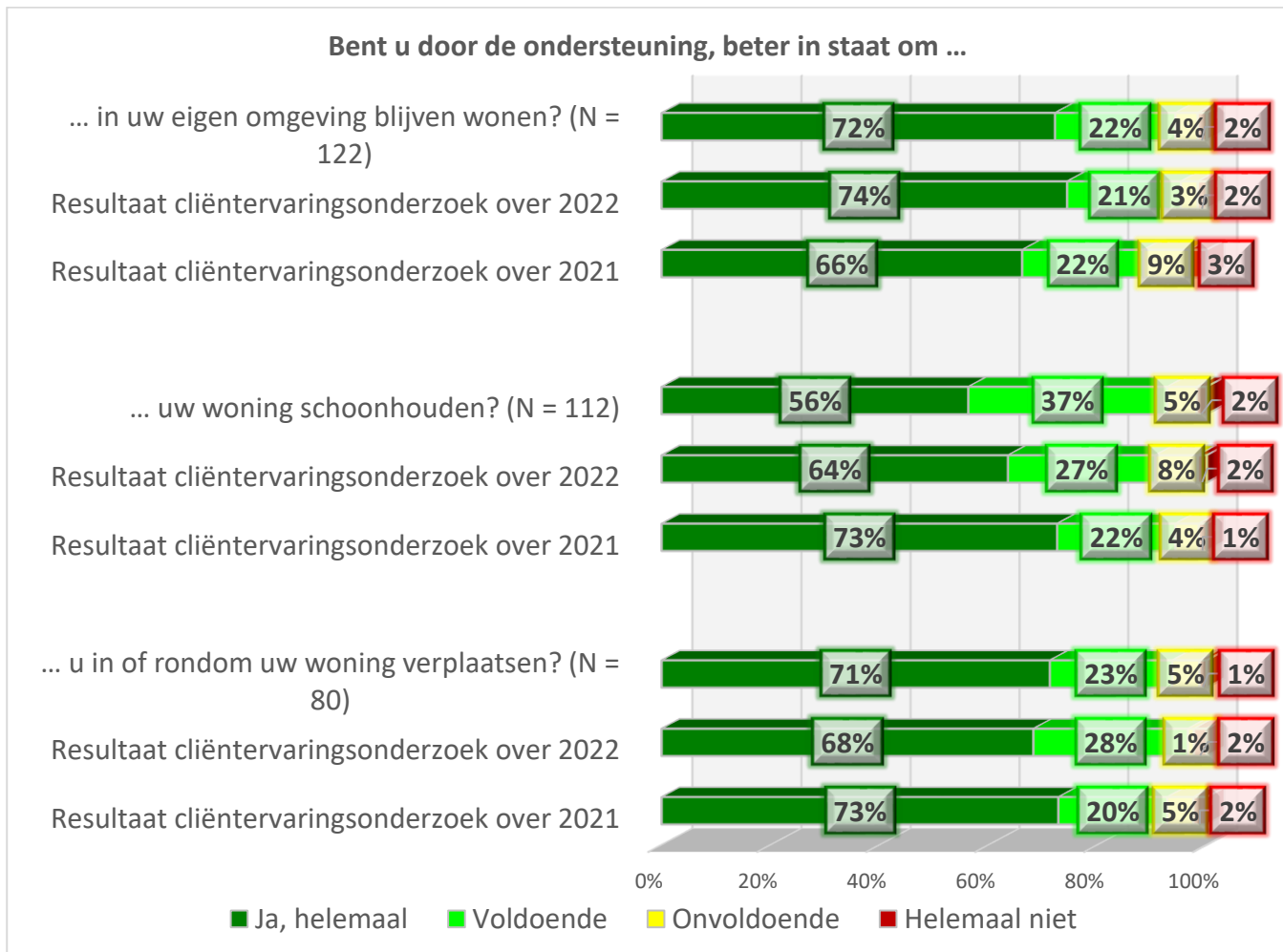
Volgens 83% van de respondenten heeft de ondersteuning hun kwaliteit van leven verbeterd, een stijging ten opzichte van 78% in het cliëntervaringsonderzoek van 2022. Daarentegen vond 3% dat de ondersteuning geen verbetering in hun kwaliteit van leven heeft gebracht, vergeleken met 1% in het vorige onderzoek. Er is geen significant verschil te zien tussen de gemiddelde resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken van 2023 en 2022.

De resultaten in de onderstaande figuur laten zien dat de meeste cliënten hebben aangegeven dat de voorzieningen hen volledig of in voldoende mate hebben geholpen.



Figuur 17. Effectiviteit ondersteuning per voorziening

De respondenten werd ook gevraagd wat zij in hun dagelijks leven merken van de ondersteuning die zij ontvangen. Hierbij werd gekeken naar de belangrijkste aspecten met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Aangezien niet elk onderwerp voor alle respondenten relevant was, werd hen gevraagd alleen een beoordeling te geven als het onderwerp voor hen van toepassing was.



Figuur 18. Invloed ondersteuning op het in de eigen omgeving blijven wonen

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN

Bijna alle respondenten (94%) gaven aan dat zij dankzij de ondersteuning voldoende in staat zijn om in hun eigen omgeving te blijven wonen, wat vrijwel overeenkomt met het resultaat van het vorige onderzoek (95%). We hebben onderzocht welke voorzieningen het meest bijdragen aan het in de eigen omgeving kunnen blijven wonen. Deze voorzieningen zijn weergegeven in tabel 6. De resultaten van de dagopvang/dagbesteding en de professionele individuele begeleiding zijn gestegen ten opzichte van het cliëntveringsonderzoek over 2022.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens			
	2023	2022	2021	
Dagopvang / dagbesteding	↑ 94% (N = 17)	↓ 84% (N = 19)	96% (N = 23)	
Professionele individuele begeleiding	↑ 94% (N = 36)	↑ 90% (N = 21)	89% (N = 27)	

Tabel 6. Effectiviteit ondersteuning: in de eigen omgeving kunnen blijven wonen x per voorziening

IN EEN SCHOON HUIS WONEN

Van de respondenten gaf 93% aan dat zij dankzij de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen, een lichte stijging ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek (91%). De resultaten van de voorzieningen die het meest bijdragen aan het wonen in een schoon huis – hulp bij het huishouden en professionele individuele begeleiding – zijn licht gestegen in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek van 2022.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens		
	2023	2022	2021
Hulp bij het huishouden	↑ 95% (N = 88)	↑ 94% (N = 113)	91% (N = 109)
Professionele individuele begeleiding	↑ 86% (N = 18)	↓ 78% (N = 18)	82% (N = 22)

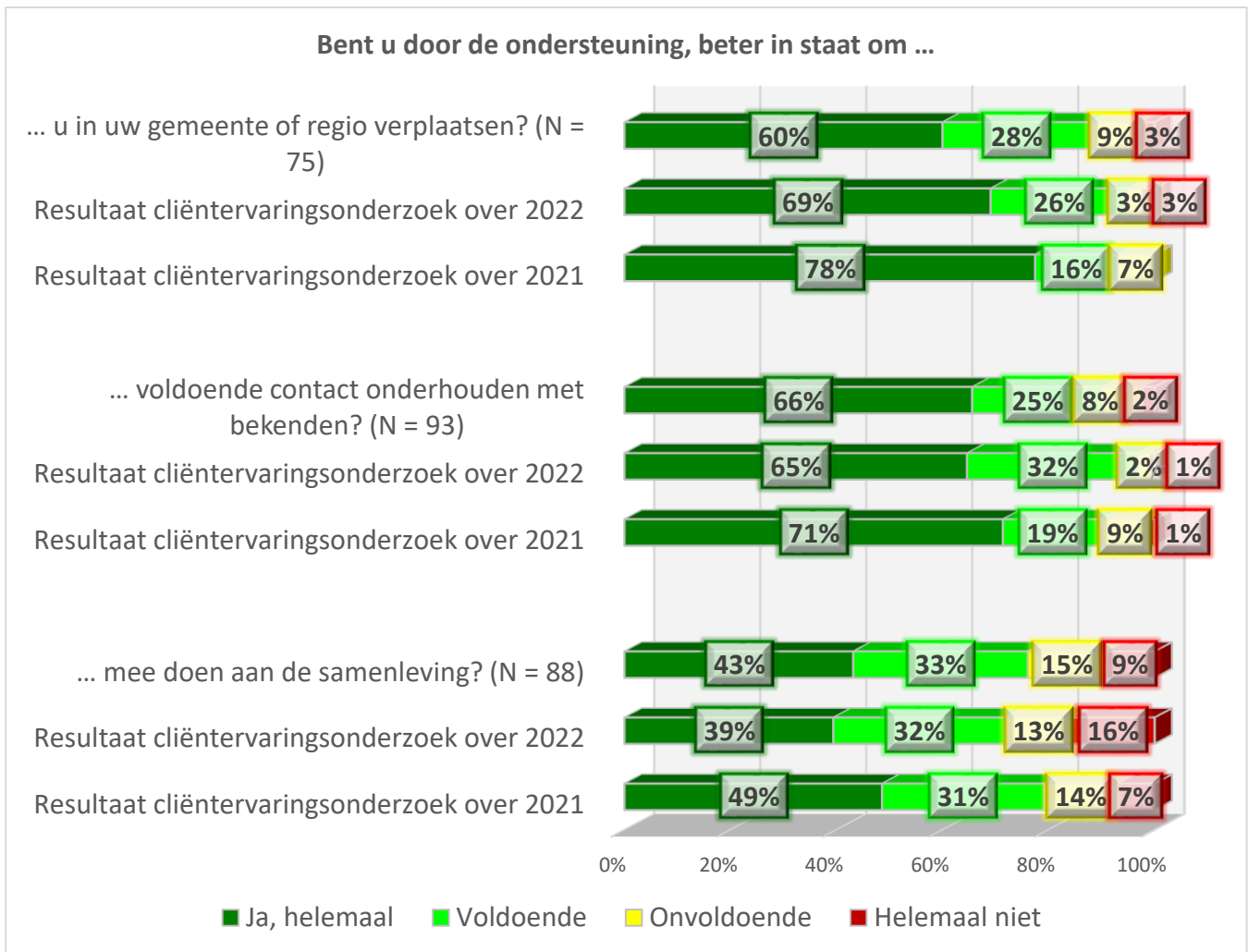
Tabel 7. Effectiviteit ondersteuning: in een schoon huis wonen x per voorziening

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

94% van de respondenten antwoordde dat zij zich door de ondersteuning voldoende in en om de woning kunnen verplaatsen. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2022 was dat 96%. De resultaten van de rolstoelvoorzieningen en de woningvoorzieningen vergelijkbaar met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2022.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens		
	2023	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	• 90% (N = 10)	↓ 90% (N = 20)	100% (N = 6)
Woningvoorziening of -aanpassing	↑ 90% (N = 10)	↓ 89% (N = 9)	100% (N = 4)

Tabel 8. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in en om de woning x per voorziening



Figuur 19. Invloed ondersteuning op het mee kunnen doen aan de samenleving

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO

De ondersteuning stelt de respondenten voldoende in staat om zich binnen de gemeente of regio te verplaatsen. In dit onderzoek gaf 88% dat aan, vergeleken met 95% bij het vorige cliëntervaringsonderzoek. De resultaten van de verschillende vervoersvoorzieningen, zoals weergegeven in tabel 9, zijn, met uitzondering van de rolstoelen, iets gedaald ten opzichte van het vorige onderzoek.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens		
	2023	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	↑ 91% (N = 11)	↑ 90% (N = 20)	83% (N = 6)
Scotmobiel	↓ 93% (N = 15)	↓ 95% (N = 22)	100% (N = 15)
ViaVé	↓ 83% (N = 6)	• 100% (N = 15)	100% (N = 15)
Andere vervoersvoorzieningen	↓ 82% (N = 11)	↑ 100% (N = 10)	93% (N = 15)

Tabel 9. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in de gemeente of de regio x per voorziening

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN

Dankzij de ondersteuning, zo heeft 91% van de respondenten geantwoord, kunnen zij hun sociale contacten voldoende onderhouden, een daling ten opzichte van het vorige onderzoek (97%). Uit tabel 10 blijkt dat de verschillende vervoersvoorzieningen de respondenten goed in staat stellen om hun sociale contacten te onderhouden.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens		
	2023	2022	2021
Rolstoel(voorziening)	↓ 91% (N = 11)	↑ 100% (N = 20)	83% (N = 6)
Scootmobiel	• 100% (N = 15)	↑ 100% (N = 21)	93% (N = 14)
ViaVé	↓ 88% (N = 8)	• 100% (N = 14)	100% (N = 13)
Andere vervoersvoorzieningen	↓ 83% (N = 12)	• 100% (N = 8)	100% (N = 13)

Tabel 10. Effectiviteit ondersteuning: contact kunnen onderhouden met bekenden x per voorziening

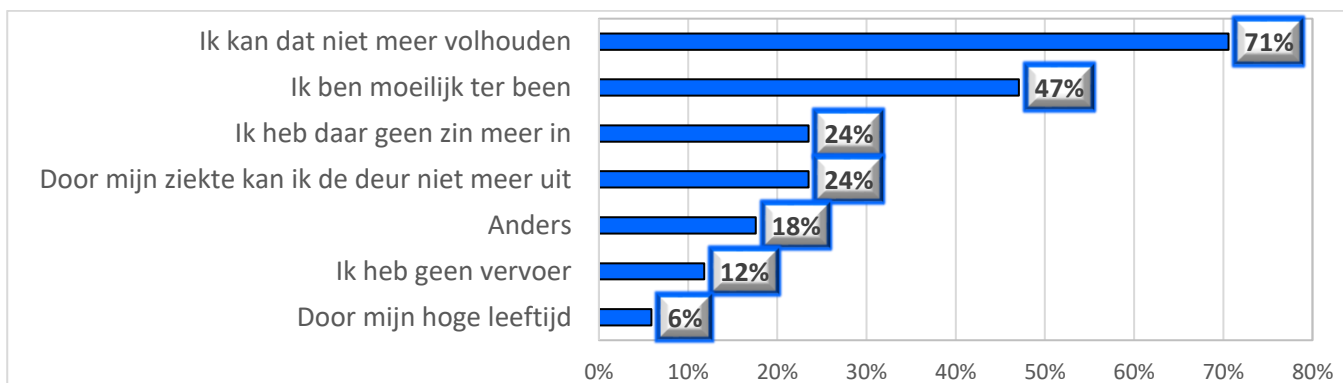
MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten werd gevraagd of en in welke mate zij door de ondersteuning kunnen deelnemen aan de samenleving, zoals deelnemen aan (recreatieve) activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren, enzovoort. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan de samenleving kunnen of willen deelnemen. Volgens 76% van de respondenten kunnen zij door de ondersteuning voldoende deelnemen aan de samenleving, een stijging ten opzichte van het vorige onderzoek (71%).

Voorziening	% (Helemaal) mee eens		
	2022	2022	2021
Dagopvang / dagbesteding	↓ 65% (N = 20)	↓ 87% (N = 15)	93% (N = 15)
Professionele individuele begeleiding	↑ 82% (N = 24)	↓ 75% (N = 24)	84% (N = 25)
Rolstoel(voorziening)	↑ 75% (N = 4)	↓ 73% (N = 11)	100% (N = 3)
Scootmobiel	↑ 100% (N = 5)	↓ 50% (N = 16)	75% (N = 8)
ViaVé	↓ 60% (N = 5)	• 100% (N = 5)	100% (N = 10)
Andere vervoersvoorzieningen	↑ 80% (N = 10)	↓ 60% (N = 5)	89% (N = 9)

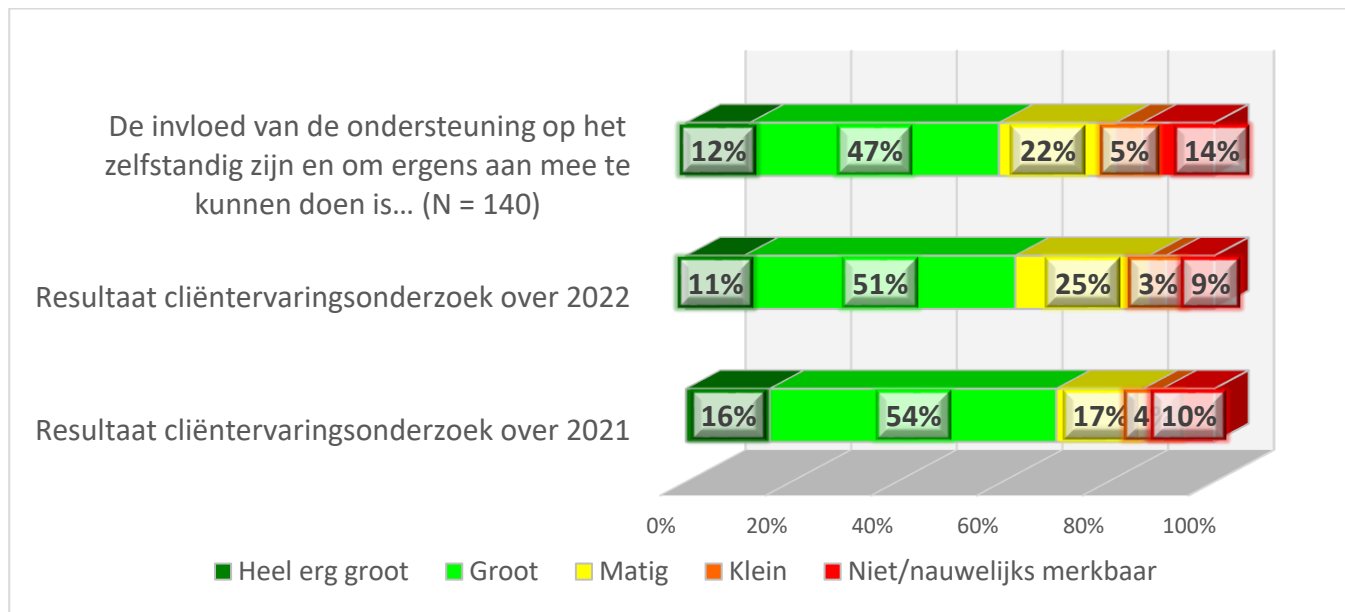
Tabel 11. Effectiviteit ondersteuning: meedoen aan de samenleving x per voorziening

De belangrijkste twee redenen waarom mensen niet meer mee kunnen doen aan de samenleving zijn dat ze het niet meer kunnen volhouden en/of dat zij moeilijk ter been zijn.



Figuur 20. Redenen waarom mensen niet meer mee kunnen aan de samenleving

Tot slot werd aan de respondenten gevraagd wat de invloed van de ondersteuning is op hun zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Van de respondenten gaf 12% aan dat de invloed van de ondersteuning op hun zelfstandigheid en maatschappelijke participatie heel erg groot is en voor nog eens 47% is die invloed groot. Bij het cliëntervaringsonderzoek van 2022 vond 11% dat de invloed van de ondersteuning op hun zelfstandigheid en maatschappelijke participatie heel erg groot was en 51% vond de invloed groot. De groep die aangeeft dat de invloed van de ondersteuning klein is, is gestegen van 12% naar 19%. Het gemiddelde is licht gedaald van 6,5 naar 6,2, maar deze daling is niet significant.



Figuur 21. Invloed ondersteuning

Statistische analyse:

Een nadere analyse toont aan dat van de gemeten variabelen, twee variabelen een significante invloed hebben op de vraag welke invloed de Wmo-ondersteuning heeft op de zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Deze variabelen zijn:

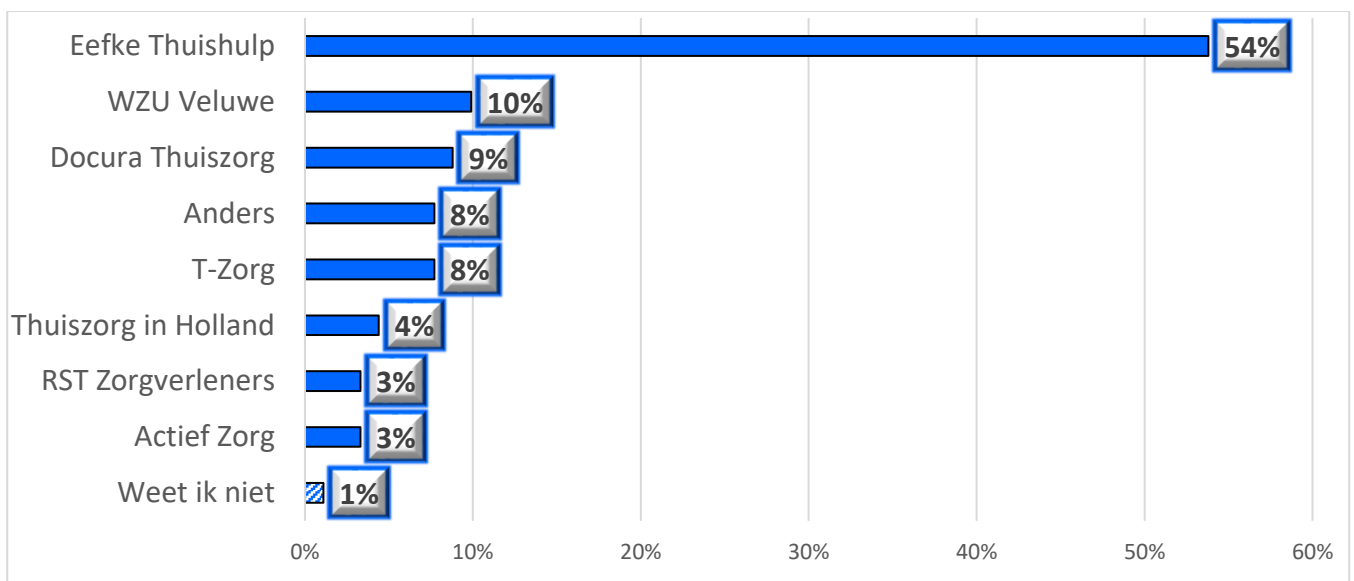
1. Kunnen Wmo-cliënten voldoende deelnemen aan de samenleving?
2. Kunnen Wmo-cliënten door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen doen?

3.5 Hulp bij de huishouding

Inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen, krijgen deze hulp zodat zij in een schoon en leefbaar huis kunnen wonen. Een schoon en leefbaar huis betekent dat de meest gebruikte vertrekken schoongehouden worden om vervuiling en gezondheidsrisico's te voorkomen. De meest gebruikte vertrekken zijn bijvoorbeeld de woonkamer, de keuken, de belangrijkste slaapkamer, de badkamer en de wc.

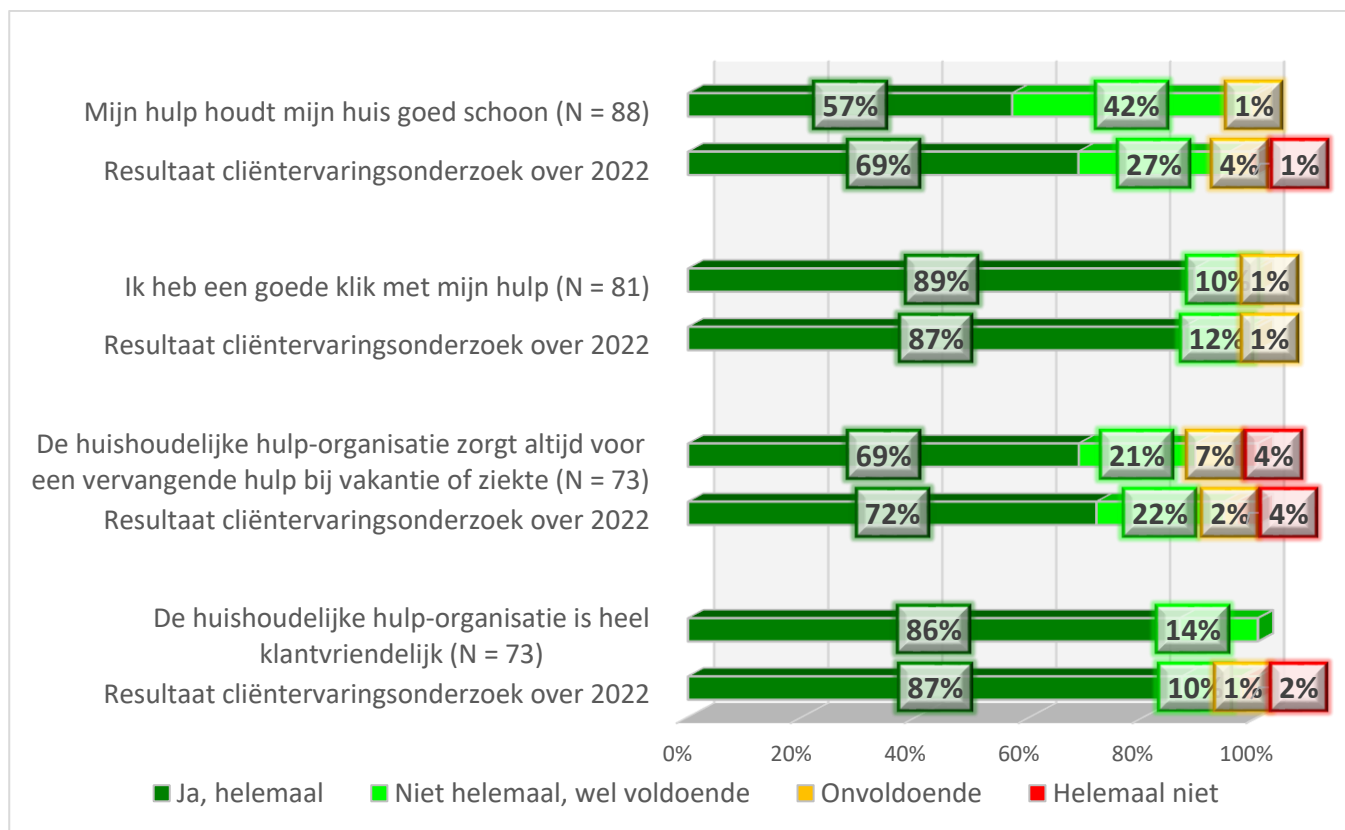
In deze paragraaf worden de ervaringen van de respondenten met huishoudelijke hulp besproken. Van de respondenten die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontvangt de meerderheid huishoudelijke hulp van Eefke Thuishulp (54%).

Daarnaast ontvangt 10% hulp van WZU Veluwe en 9% van Docura Thuiszorg.



Figuur 22. Verdeling leveranciers huishoudelijke hulp (N = 91)

Aan de respondenten is gevraagd wat hun ervaringen zijn met zowel hun hulp als met de leverancier.



Figuur 23. Ervaringen met hulp en leveranciers

HULP

De respondenten zijn tevreden over hun huishoudelijke hulpen. 57% (2022: 69%) van de respondenten gaf aan dat hun hulp hun huis volledig schoonhoudt. Nog eens 42% (2022: 27%) heeft gezegd dat de hulp hun huis voldoende schoonhoudt. Slechts 1% vond dat de hulp hun huis niet voldoende schoonhoudt.

De respondenten hebben een goede klik met hun hulp. 89% (2022: 87%) van de respondenten gaf aan dat zij een goede klik hebben met hun hulp, terwijl 10% (2022: 12%) aangaf een voldoende goede klik te hebben.

LEVERANCIERS VAN HUISHOUELIJKE HULP

De leveranciers zorgen over het algemeen goed voor vervangende hulp bij vakantie of ziekte. 69% van de respondenten gaf aan dat de leverancier altijd voor vervangende hulp zorgt, en 21% antwoordde dat de leveranciers dit in voldoende mate doen. Deze resultaten komen vrijwel overeen met die van het vorige cliëntveringsonderzoek, waarbij 72% aangaf dat de leverancier altijd voor vervangende hulp zorgt en 22% antwoordde dat dit in voldoende mate gebeurde.

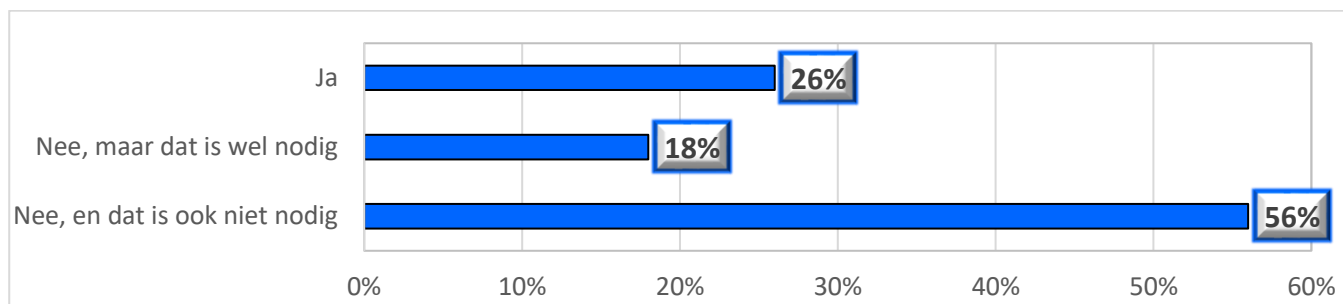
De huishoudelijke hulp-organisaties werden door alle respondenten als zeer klantvriendelijk ervaren. Bij het vorige cliëntveringsonderzoek was dat 97%.

Van de respondenten heeft 90% gezegd (2022: 88%) dat zij een vaste hulp hebben. Net als bij het vorige cliëntveringsonderzoek, had 10% geen vaste hulp, maar zou dat wel graag willen.

3.6 Mantelzorg

In deze laatste paragraaf gaan we nog kort in op het thema mantelzorg. Mantelzorg is de onbetaalde en vaak langdurige zorg die mensen verlenen aan een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende naaste. Dit kan een familielid, vriend, buur of kennis zijn. Mantelzorgers spelen een cruciale rol in het welzijn van de zorgontvanger, omdat zij vaak intensieve en persoonlijke zorg bieden die verder gaat dan de gebruikelijke hulp van professionele zorgverleners. Mantelzorg kan variëren van hulp bij dagelijkse activiteiten zoals boodschappen doen en koken, tot emotionele steun en medische zorg. Hoewel mantelzorg een waardevolle en noodzakelijke vorm van zorg is, kan het ook belastend zijn voor de mantelzorger, zowel fysiek als emotioneel. Daarom is het belangrijk dat mantelzorgers voldoende ondersteuning en waardering krijgen voor hun inzet.

Van deze groep respondenten gaf 45% aan mantelzorg van iemand te ontvangen. Gemeenten hebben volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning ook de taak om mantelzorgers te ondersteunen. Van de respondenten die mantelzorg ontvangen, kreeg iets meer dan een kwart van hun mantelzorgers ondersteuning. Van deze groep vond 92% dat de ontvangen ondersteuning voldoende tot goed was. 18% gaf aan dat hun mantelzorger geen ondersteuning ontving, maar dat dit wel nodig was. 56% ontving geen mantelzorg en gaf aan dit ook niet nodig te hebben.



Figuur 24. Wel of geen mantelzorgondersteuning

De ondersteuning die de mantelzorgers kregen, bestond uit:

- Mantelzorgers krijgen training om beter om te gaan met niet-aangeboren hersenletsel.
- Mantelzorgers nemen deel aan programma's georganiseerd door Het Venster.
- Ondersteuning in de vorm van elektrische aandrijving om de rolstoel makkelijker te kunnen voortbewegen.
- Mantelzorgers hebben gesprekken voor emotionele en praktische ondersteuning.
- Ondersteuning in huishoudelijke taken, individuele begeleiding en zorg.
- Ondersteuning door andere mantelzorgers.
- Ondersteuning via Mantelzorg Nunspeet.
- Mantelzorgers praten regelmatig bij met een deskundige van Het Venster.

De mantelzorgers die geen ondersteuning ontvingen, maar dat wel graag zouden willen, hadden behoefte aan:

- Hulp in de huishouding, zoals schoonmaken en andere huishoudelijke taken.
- Hulpmiddelen om de zorg te vergemakkelijken.
- Ontlasting van boodschappen doen en het verzorgen van maaltijden.
- Professionele individuele begeleiding.