

GEMEENTE
**WEST
BETUWE**

WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK
OVER 2019

GEMEENTE WEST BETUWE

Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2019

ONDERZOEK NAAR DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING, HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN HET TEAM SOCIAAL, HET HUISBEZOEK EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

April 2020

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

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

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
SAMENVATTING	5
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling.....	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep	7
1.4 Onderzoeksvragen.....	7
1.5 Gegevensverzameling	7
1.6 Gegevensverwerking en analyse	8
HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE ONDERZOEK	9
2.1 Respons	9
2.2 Statistische betrouwbaarheid resultaten.....	9
2.3 Vergelijking resultaten	9
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Toegankelijkheid ondersteuning	11
3.2.1 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon	11
3.2.2 Contact met medewerkers Team Sociaal.....	12
3.2.3 Verslag	18
3.3 Ervaringen met ondersteuning.....	18
3.3.1 Wachtijd op ondersteuning	18
3.3.2 Kwaliteit ondersteuning	19
3.4 Ervaringen mantelzorgers	27
3.4.1 Belasting door zorgtaken.....	27
3.4.2 Ondersteuning voor mantelzorgers	28
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	30
BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING.....	31

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Afronding percentages

Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De analyse- en schattingsmethoden die in dit rapport gebruikt zijn, worden in Bijlage I uitgelegd.

SAMENVATTING



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (38%) is **niet zo hoog**, maar wel een fractie beter dan het landelijke gemiddelde. De bekendheid van de vertrouwenspersoon is met 35% eveneens niet zo hoog.



Contact met medewerkers Team sociaal

Respondenten weten meestal waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Het contact met de medewerkers van het Team sociaal wordt door de respondenten als **positief** ervaren. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek komen overeen met die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek en met de landelijke resultaten.

De huisbezoeken **voldoen** in de meeste gevallen **aan de verwachtingen** van de inwoners (90%). Punten van aandacht zijn nog wel het oog hebben voor eventuele andere problemen en de informatievoorziening over het persoonsgebonden budget. De drie belangrijkste zaken waarop gestuurd kan worden zijn:

- ✓ Begrip tonen voor de situatie van de inwoner
- ✓ Samen met de inwoner naar een geschikte oplossing zoeken
- ✓ Snelheid waarmee een inwoner geholpen wordt.

62,5% heeft een ondersteuningsplan en/of besluit ontvangen. Afspraken worden vrijwel altijd correct (97%) vastgelegd in het verslag.



Ervaringen met kwaliteit ondersteuning

De kwaliteit van de voorzieningen wordt als **goed** ervaren. De ondersteuning past meestal bij de hulpvraag van de inwoners. De resultaten zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar en liggen iets boven het landelijke gemiddelde.



Ervaringen met effectiviteit ondersteuning

Een ruime meerderheid van de inwoners ($\geq 84\%$) is door de meeste (maatwerk)-oplossingen **voldoende tot helemaal** geholpen.

De ondersteuning heeft een **positief effect** op de kwaliteit van het leven van de meeste cliënten (> 80% ervaart dit in voldoende mate). De ondersteuning zorgt ervoor dat de cliënten beter de dingen kunnen doen die zij willen en dat zij zich beter kunnen redden. De respondenten zijn in grote lijnen positiever over de effecten van de ondersteuning, dan de cliënten die aan het GNL-cliëntervaringsonderzoek meededen. De resultaten liggen net iets boven het landelijke gemiddelde.

De ondersteuning heeft bovendien voor de meeste respondenten een **positief effect** op het thuis kunnen blijven wonen, de zelfstandigheid en op hun maatschappelijke participatie. De resultaten zijn ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek gestegen.

Op drie factoren kan het beste gestuurd worden om de effectiviteit van de ondersteuning op peil te houden/te verbeteren:

- ✓ Mate van ervaren zelfredzaamheid door de inwoner
- ✓ Mate waarin de inwoner het gevoel heeft voldoende eigen regie te hebben
- ✓ De kwaliteit van de ondersteuning, die nauw samenhangt met de geschiktheid van de ondersteuning.



Mantelzorg

De gemiddelde belasting bij de groep mantelzorgers die aan dit onderzoek meededen bedraagt 6,3 op een schaal van nul tot tien. 13% voelt zich zeer **zwaarbelast**. Een derde van de mantelzorgers ontvangt een vorm van ondersteuning. Daarbij gaat het meestal over huishoudelijke ondersteuning en over ondersteuning van de partner, de kinderen of andere familieleden of bekenden.

Medewerkers van Team sociaal vragen **merendeels niet** of een mantelzorger ondersteuning nodig heeft. Dit gebeurt volgens de mantelzorgers in 35% van de contacten. Dit resultaat kan mogelijk worden **verbeterd** door standaard te vragen naar de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger, voor zover aanwezig.

Bijna de helft van de mantelzorgers is bekend met de mogelijkheid om respijtzorg te kunnen krijgen. 55% van de mantelzorgers is bekend met het Steunpunt Mantelzorg van Welzijn West Betuwe. Een kwart van de mantelzorgers zegt wel eens een vorm van ondersteuning van of via het Steunpunt Mantelzorg te hebben ontvangen. Over de ondersteuning van het Steunpunt Mantelzorg zijn vrijwel al deze mantelzorgers (97%) **tevreden tot zeer tevreden**. Van de mantelzorgers die geen ondersteuning via het Steunpunt Mantelzorg hebben ontvangen, zegt driekwart hier ook (nog) geen behoefte aan te hebben.

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeenten zijn door de Wmo verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Vanaf 2016 moeten gemeenten hier een verplichte vragenlijst voor gebruiken. De gegevens van dit onderzoek worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.¹

Naast deze verplichte vragen mogen gemeenten ook eigen verdiepvragen stellen. De gemeente West Betuwe heeft besloten om dieper in te gaan op de ervaringen van Wmo-cliënten met het contact met de medewerkers van het Team sociaal van de gemeente West Betuwe en het huisbezoek dat deze medewerkers bij cliënten afleggen. Daarnaast worden de ervaringen van de respondenten met de ondersteuning in kaart gebracht. Daarbij wordt gekeken naar de kwaliteit van de ondersteuning en naar welk effect de ondersteuning heeft op het dagelijkse functioneren van de cliënten.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het onderzoek is inzicht krijgen in de (achtergronden van de) ervaringen van cliënten met de uitvoering van het Wmo-beleid. De gemeente West Betuwe kan op basis van die inzichten haar beleid en de uitvoering daarvan verbeteren.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek bestaat uit alle inwoners die in 2019 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn. Het gaat dus om inwoners die zich in 2019 voor het eerst hebben gemeld met een hulpvraag of bestaande Wmo-cliënten die in 2019 opnieuw een hulpvraag hadden. Daarnaast zijn, voor zover aanwezig, de mantelzorgers van deze inwoners benaderd.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe beleven cliënten het contact met de medewerkers van het Team sociaal?
- Hoe beleven cliënten het huisbezoek?
- Zijn de gevonden (maatwerk)oplossingen kwalitatief goed en effectief?

1.5 Gegevensverzameling

Om de data te verzamelen wordt een continu-onderzoek uitgevoerd. Deze methode is uitstekend geschikt om tendensen in de antwoorden van de respondenten te ontdekken binnen de onderzoeksperiode, maar ook om over meerdere jaren kunnen tendensen te onderzoeken. Een ander belangrijk voordeel van een continu-onderzoek is dat de ervaringen van de inwoners met de medewerkers van Team Sociaal nog vers zijn. Datzelfde geldt voor hun ervaringen met de ondersteuning. Dit komt de betrouwbaarheid van de onderzoeksdata ten goede.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 25.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE ONDERZOEK

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
Totaal	1.621	474 (29,2%)

Tabel 1. Respons onderzoek

2.1 Respons

Alle inwoners behorende tot de in 1.3 beschreven doelgroepen zijn aangeschreven. In totaal gaat het over 1.621 inwoners die zich met een hulpvraag bij Team sociaal of de gemeente hebben gemeld. 474 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 29,2%. Aan de cliëntervaringsonderzoeken over 2018 van de gemeente Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal deden in totaal 225 van de 769 personen mee (responspercentage: 29,2%).

In totaal hebben 193 respondenten aangegeven dat zij mantelzorg ontvangen. 189 van die mantelzorgers hebben aan dit onderzoek meegedaan.

2.2 Statistische betrouwbaarheid resultaten

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van het onderzoek onder Wmo-cliënten is 99% en dat ligt ruim boven de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 3,79%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep binnen een marge van 3,79% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

Over de statistische betrouwbaarheid van de resultaten van het onderzoek onder mantelzorgers kan geen uitspraak worden gedaan, omdat de totale populatie onbekend is.

2.3 Vergelijking resultaten

De gemeente West Betuwe is ontstaan per 1 januari 2019 na de fusie van de gemeenten Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal. Om toch een vergelijking te kunnen maken met de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2018, zijn de data van de gemeenten Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal (GNL) gecumuleerd. Bij de vergelijking van de resultaten moet dus rekening worden gehouden met het feit dat de uitvoering van het Wmo-beleid van de drie voormalige GNL-gemeenten van elkaar verschilde. Zo was de uitvoering van het Wmo-beleid van Neerijnen destijds uitbesteed aan de gemeente Tiel. Daarnaast moet rekening worden gehouden met de verschillen in de *couleur locale* van de toen nog drie GNL-gemeenten. Wel is het zo dat de drie GNL-gemeenten op het gebied van het sociaal domein al nauw samenwerkten, alvorens zij per 1 januari 2019 fuseerden. Met het cumuleren van de data worden de drie voormalige gemeenten als één gebied gezien, maar dit geeft dus niet helemaal een zuiver beeld.

HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken van groepen inwoners. Tevens worden waar mogelijk en relevant dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. De resultaten worden ook gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

De resultaten worden vergeleken met de cumulatieve resultaten van het cliëntervaringsonderzoeken over 2018 van de gemeenten Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal (zie ook § 2.3) om te zien of er een ontwikkeling in de ervaringen van de cliënten is waar te nemen. Voor dit onderzoek is de vragenlijst deels opnieuw ontworpen. Dit betekent dat enkele vragen of stellingen die bij dit onderzoek aan de respondenten zijn voorgelegd, niet bij het vorige Wmo-cliëntervaringsonderzoek aan de respondenten zijn voorgelegd. Waar dit het geval is, zijn de resultaten niet weergegeven in de figuur of de tabel.

Enkele vragen behoren tot de vragen die het Ministerie van VWS verplicht heeft gesteld. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken, kunnen de uitkomsten van verschillende gemeenten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren.² Voor de verwerking van de verplichte vragen is een instructie opgesteld. Deze instructie is terug te vinden in Bijlage II. De verwerking van de antwoorden op de verplichte vragen zijn volgens deze instructie uitgevoerd. Als er sprake is van een verplichte vraag, wordt dit in de rapportage vermeld.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Van de respondenten (N = 456, dit betekent dat 456 respondenten de vraag hebben beantwoord) die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 64,5% vrouw en 35,5% man. Vorig jaar was die verdeling respectievelijk 69% en 31%. De grootste groep respondenten in dit cliëntervaringsonderzoek (61%) is 70 jaar of ouder. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>West Betuwe 2019</i>	<i>GNL 2018</i>
Jonger dan 18 jaar	1,7%	0,9%
18 jaar tot en met 23 jaar	1,7%	0,9%
24 jaar tot en met 39 jaar	5,9%	4,7%
40 jaar tot en met 55 jaar	12,0%	18,1%
56 jaar tot en met 69 jaar	17,6%	28,4%
70 jaar of ouder	61,1%	47,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

Vanwege de gezondheidsachtergronden van sommige respondenten was het voor hen niet mogelijk om de vragenlijst zelf in te vullen. Dit geldt voor 16% van de respondenten. 84% heeft de vragenlijst wel zelf ingevuld.

² Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.

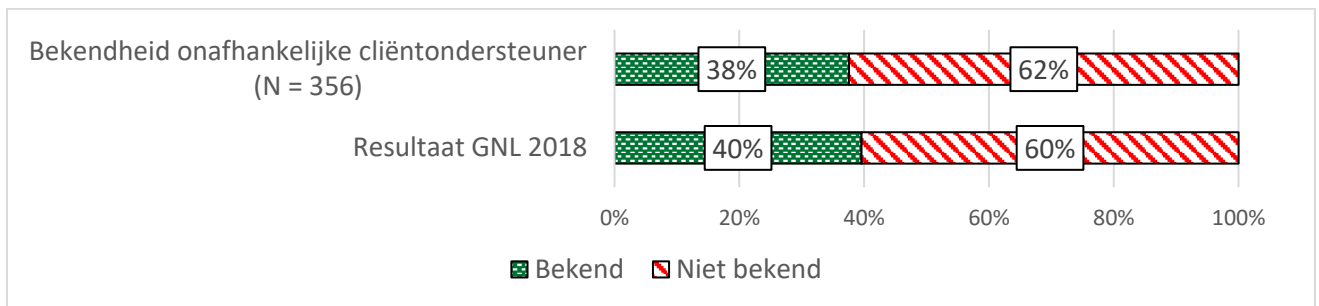
3.2 Toegankelijkheid ondersteuning

In deze paragraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de toegang tot maatschappelijke ondersteuning. Ingegaan wordt op de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner en de vertrouwenspersoon. Vervolgens wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met hun contacten met de medewerkers van het Team Sociaal.

3.2.1 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner en vertrouwenspersoon

De onafhankelijke cliëntondersteuner is een onafhankelijk persoon die inwoners kan bijstaan bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning. Inwoners van de gemeente West Betuwe kunnen hier gratis gebruik van maken. Daarnaast hebben de inwoners ook nog de mogelijkheid om van een vertrouwenspersoon gebruik te maken. Het gaat daarbij om een persoon die inwoners kan bijstaan als zij niet tevreden zijn over een besluit of als zij een klacht hebben over de manier waarop professionals met hen omgaan. Komen inwoner en professional er samen niet uit, dan kan er gratis een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon.

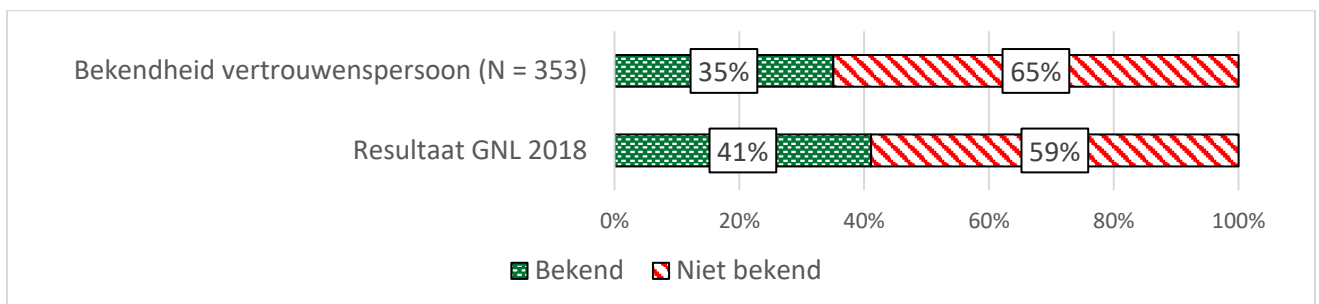
Een van de vragen die behoren tot de verplichte vragenset van het Ministerie van VWS gaat over de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner.



Figuur 1. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Uit de figuur 1 blijkt dat 38% van de respondenten bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is iets lager dan het GNL-resultaat van afgelopen jaar. Kijken we naar het landelijke gemiddelde van gemeenten met een grootte van tussen 25.000 en 50.000 inwoners in 2019, dan scoort de gemeente West Betuwe iets beter; 38% versus 35%.

De vertrouwenspersoon is bij 35% van de respondenten bekend. Ten opzichte van het GNL-onderzoek is de bekendheid gedaald van 41% naar 35%.

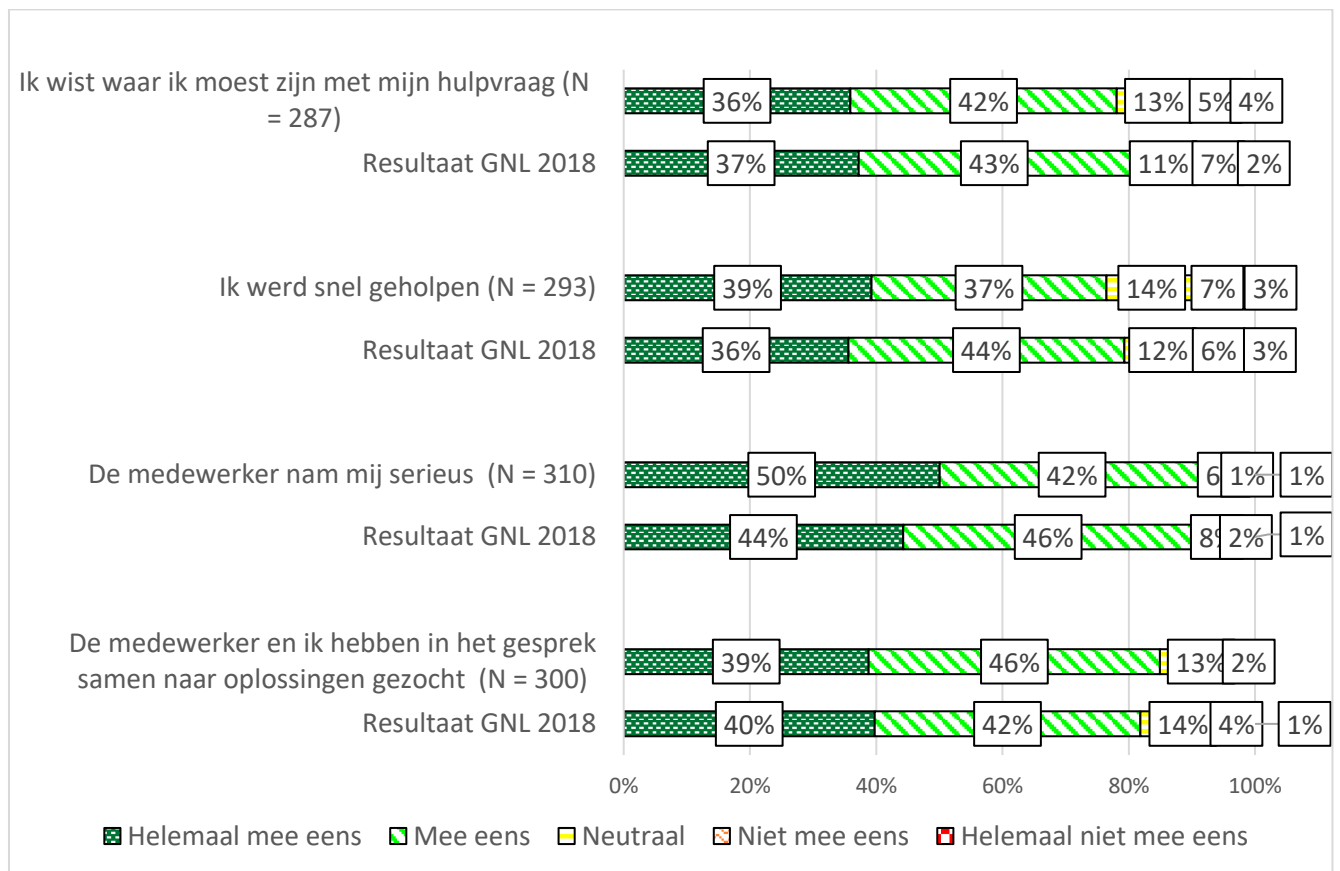


Figuur 2. Bekendheid vertrouwenspersoon

3.2.2 Contact met medewerkers Team Sociaal

Inwoners die een gesprek hebben met een medewerker van Team sociaal mogen iemand vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. De meeste respondenten hebben een iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn, namelijk 62%. In de meeste gevallen (85%) betrof dat een bekende van de respondent, zoals een partner, kind, broer/zus, een ander familielid of vriend/kennis. 15% heeft (daarnaast) een professional gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn, zoals een huishoudelijke hulp of een ambulante begeleider. Bij 4% is de onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig geweest en bij 3% een vrijwilliger. 38% heeft het gesprek met de medewerker alleen gevoerd.

De volgende vier stellingen komen uit de verplichte vragenset en gaan over de toegang tot de ondersteuning. Bij de duiding van de cijfers kijken we alleen naar de respondenten die het (helemaal) eens dan wel oneens zijn met de stelling zijn, omdat deze antwoorden een duidelijke richting aangeven in wat de ervaringen van de respondenten zijn met betrekking tot de stellingen. Het antwoord 'neutraal' geeft die richting niet.



Figuur 3. Resultaten verplichte vragen over 'contact'

TOEGANG TOT ONDERSTEUNING

78% van de respondenten weet waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek was dat 80%. Het resultaat is dus vrijwel stabiel gebleven. Net zoals bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek is 9% het (helemaal) niet eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Vergelijken we het resultaat van dit Wmo-cliëntervaringsonderzoek met dat van het landelijk gemiddelde van afgelopen jaar (79%), dan zien we dat het resultaat van West Betuwe hier vrijwel mee overeenkomt.

SNEL GEHOLPEN WORDEN

Ruim driekwart van de respondenten (76%) is van mening dat zij snel zijn geholpen. Dat is een zeer lichte daling in vergelijking met het GNL-cliëntervaringsonderzoek toen 79% het eens was met de stelling 'ik werd snel geholpen'. 9% is het niet eens met deze stelling. Landelijk was vorig jaar gemiddeld 77% het eens met de stelling.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

Van de respondenten voelt 92% zich serieus genomen door de medewerker van het Team sociaal. Vorig jaar gaf 90% van de respondenten uit de GNL-gemeenten dat aan. Dat resultaat is dus zeer licht verbeterd. Slechts 2% voelt zich niet serieus genomen door de medewerker. De gemeente West Betuwe scoort hier iets beter dan het landelijke gemiddelde, dat 88% bedraagt.

SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT

Met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' zegt 85% het (helemaal) eens te zijn. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat 82%. De groep respondenten die het (helemaal) eens is met deze stelling is dus licht gestegen. Het percentage respondenten dat het (helemaal) oneens is met de stelling, is gedaald van 5% naar 2%. Vergeleken met het landelijke gemiddelde van afgelopen jaar (81%) scoort West Betuwe met 85% bovengemiddeld.

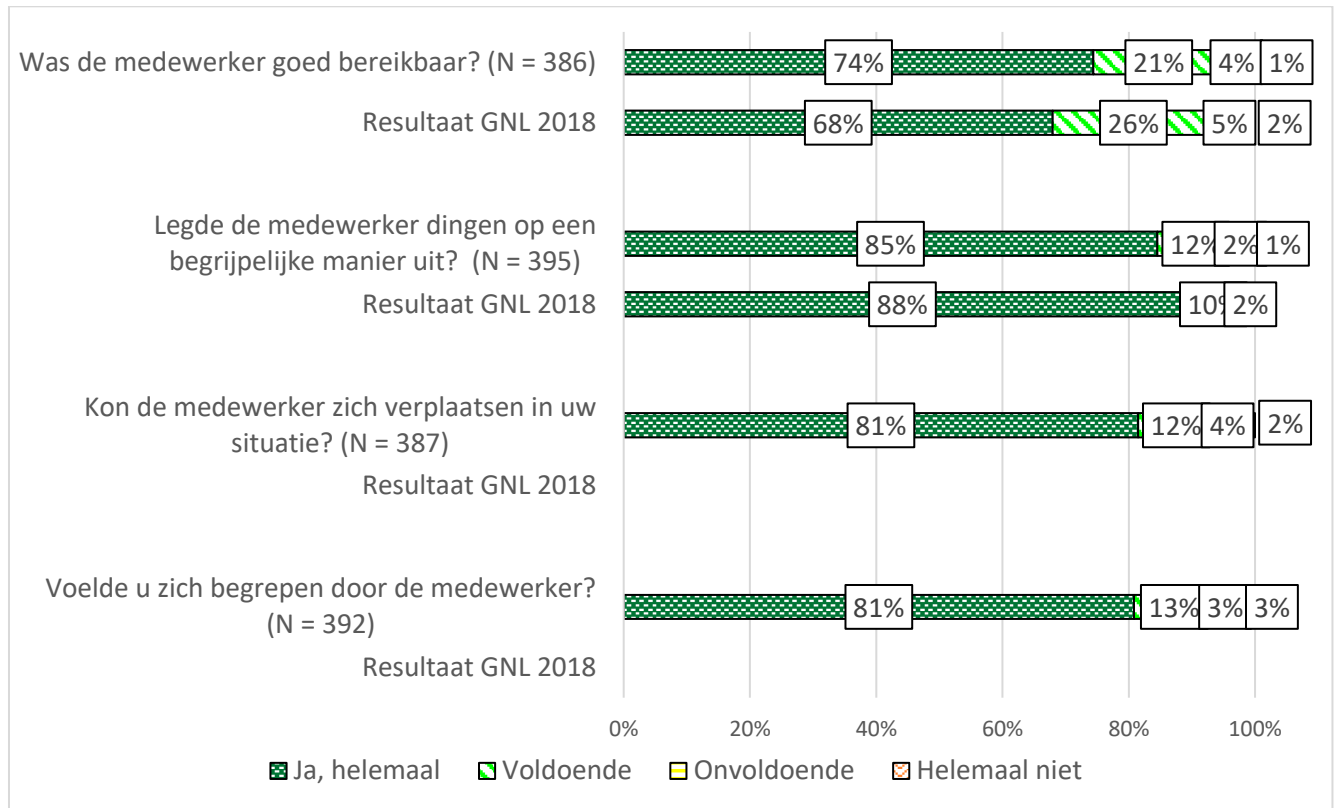
Analyse:

Het samen met de medewerker van het Team sociaal zoeken naar oplossingen is de belangrijkste indicator die voorspelt of cliënten zich serieus genomen voelen. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden, is statistisch gezien de tweede indicator voor de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen. Ook de mate waarin cliënten weten waar zij met hun hulpvraag moeten zijn, speelt een rol, maar deze indicator heeft het laagste gewicht.³

³ **Verantwoording:** De mate waarin cliënten zich serieus genomen voelt, wordt volgens een lineaire regressieanalyse voor 55,6% (R^2) verklaard door de volgende variabelen (Constant: 0,241):

1. De mate waarin de medewerker samen met de cliënt in het gesprek naar oplossingen zoekt, speelt hierin de grootste rol (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,424; $p < 0,001$).
2. De mate waarin cliënten snel geholpen worden (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,205; $p < 0,001$).
3. De mate waarin cliënten weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,108; $p < 0,001$).

De volgende vragen en stellingen over het contact met de medewerker van Team sociaal behoren tot het verdiepende deel van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Eerst wordt ingegaan op het persoonlijke contact met de medewerker.



Figuur 4. Contact met medewerker Team sociaal

Clënten hebben positieve ervaringen met de gesprekken die zij hebben gevoerd met de Wmo-consulenten.

BEREIKBAARHEID

De medewerker was Team sociaal is volgens 95% van de respondenten (voldoende) goed bereikbaar. Afgelopen jaar was dat bij het GNL-onderzoek 94%.

UITLEG GEVEN

Vrijwel alle respondenten (97%) zijn van mening dat de medewerker zaken op een begrijpelijke manier kan uitleggen. Dat komt bijna overeen met het percentage van het GNL-cliëntervaringsonderzoek van afgelopen jaar, toen 99% van de respondenten deze mening was toegedaan.

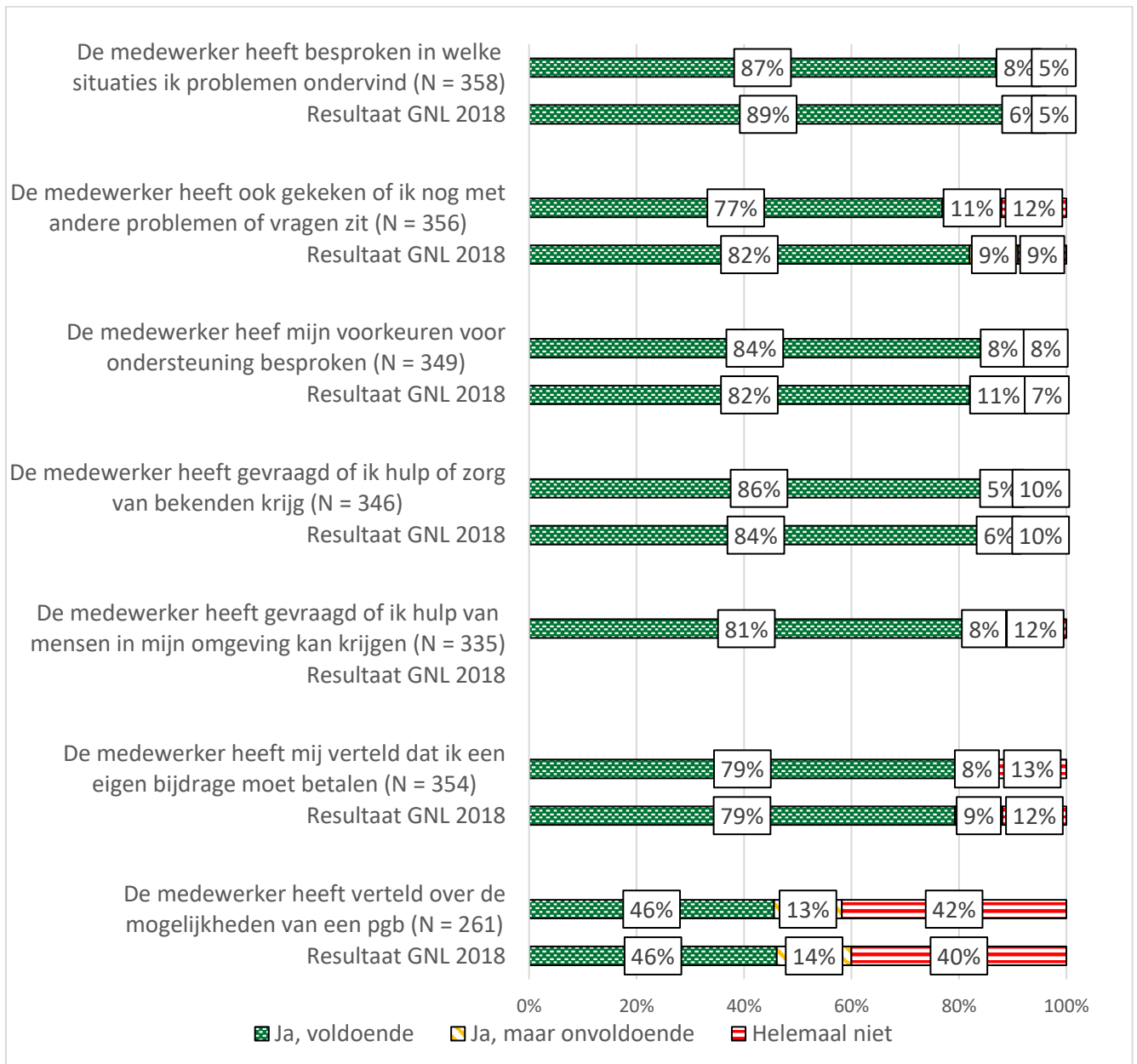
VERPLAATSEN IN SITUATIE

93% van de respondenten vindt dat de medewerker zich (voldoende) goed kan verplaatsen in hun situatie.

BEGRIP

Eveneens 94% van de respondenten voelt zich begrepen door de medewerker van Team sociaal.

Aan de respondenten zijn diverse stellingen voorgelegd om na te gaan of bepaalde onderwerpen tijdens het huisbezoek in voldoende mate door de medewerker van Team sociaal aan de orde zijn gesteld.



Figuur 5. Inhoud gesprek huisbezoek

BESPREKEN PROBLEMATISCHE SITUATIES

De medewerker van Team sociaal heeft volgens 87% voldoende met hen gesproken over de situaties waarin zij problemen ondervinden. Dat resultaat komt bijna overeen met het resultaat van het GNL-cliëntervaringsonderzoek over 2018, toen 89% dit aangaf. 8% (vorig jaar: 6%) zegt dat wel over die situaties is gesproken, maar in onvoldoende mate. 5% zegt dat de medewerker helemaal niet heeft gesproken over de situaties waarin zij problemen ondervinden.

KIJKEN MET BREDE BLIK

Tijdens het huisbezoek wordt door de medewerker gekeken of iemand ook andere hulpvragen heeft. 77% zegt dat de medewerker voldoende heeft gekeken naar eventuele andere hulpvragen. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek was dat 82%. 11% is van mening dat er onvoldoende is gekeken naar eventuele andere hulpvragen en volgens 12% is er helemaal niet naar gekeken. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek was dat 9%.

BESPREKEN VOORKEUREN CLIËNT

Van de respondenten is 84% van mening dat de medewerker voldoende heeft besproken wat hun persoonlijke voorkeuren waren om de hulpvraag op te lossen. Dat resultaat is iets beter dan bij het GNL-cliëntvervalsundersoek (82%). 8% vindt dat de persoonlijke voorkeuren onvoldoende zijn besproken en volgens nog eens 8% is hier helemaal niet over gesproken.

AANWEZIGHEID MANTELZORGER

86% van de respondenten zegt dat de medewerker tijdens het huisbezoek heeft gevraagd of zij hulp of zorg van een bekende krijgen. Bij het GNL-cliëntvervalsundersoek was dat 84%. In 10% van de huisbezoeken is volgens de respondenten daar helemaal niet gevraagd.

MOGELIJKHEID OM MANTELZORG TE KRIJGEN

Volgens 81% heeft de medewerker van het Team sociaal gevraagd of het mogelijk is om hulp of zorg uit de omgeving te krijgen. 8% geeft aan dat hier wel naar gevraagd is, maar in onvoldoende mate. 12% zegt dat helemaal niet is gesproken over deze mogelijkheid om hulp te krijgen. Tijdens het GNL-cliëntvervalsundersoek is deze vraag niet gesteld.

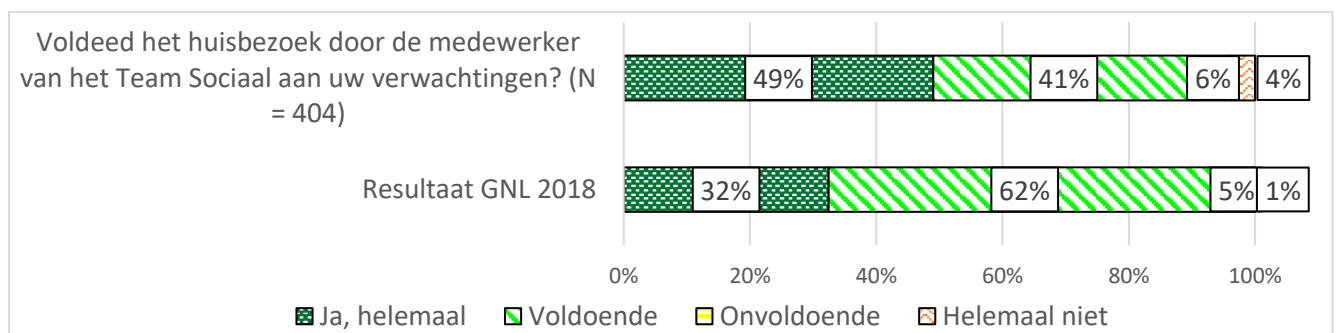
INFORMATIE EIGEN BIJDRAGE

Evenals bij het GNL-cliëntvervalsundersoek, heeft volgens 79% van de respondenten de medewerker voldoende verteld over de eigen bijdrage die zij moeten betalen. 8% zegt dat de medewerker wel met hen heeft gesproken over het betalen van een eigen bijdrage, maar in onvoldoende mate. 13% zegt helemaal geen informatie van de medewerker te hebben ontvangen over het betalen van een eigen bijdrage.

INFORMATIE PERSOONSgebonden BUDGET

cliënten kunnen onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor een persoonsgebonden budget om zelf een hulpmiddel of zorg in te kopen. Volgens 46% van de respondenten heeft de medewerker hen voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van het persoonsgebonden budget. Bij het GNL-cliëntvervalsundersoek gaf 46% dat aan. Hierbij dient aangetekend te worden dat een persoonsgebonden budget niet altijd aan de orde is. Dit is namelijk afhankelijk van de oplossing die gevonden wordt en de persoonlijke toestand van iemand.

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij wilden aangeven of het huisbezoek door de medewerker van het Team sociaal aan hun verwachtingen voldoet.



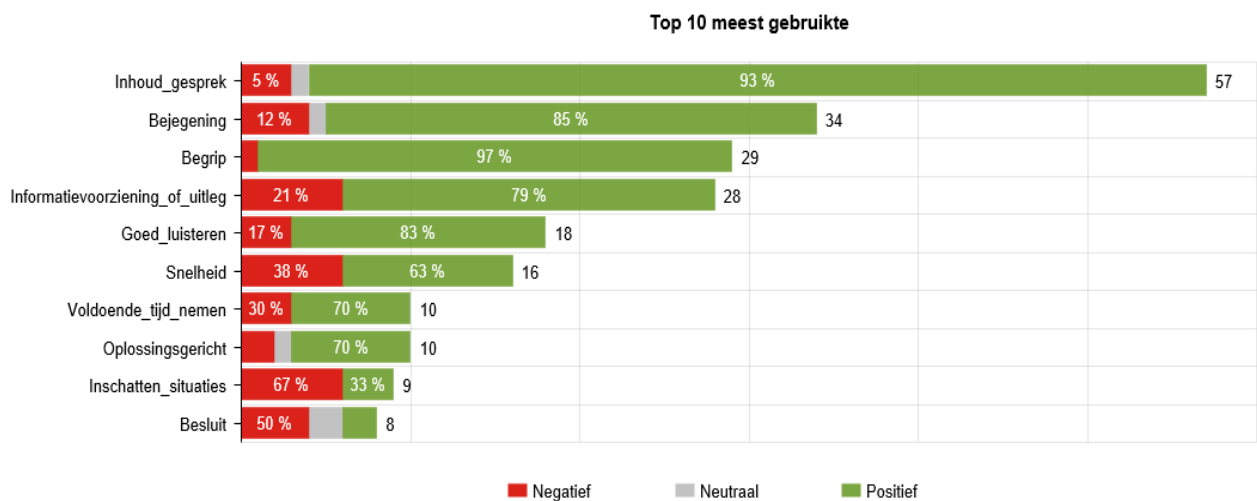
Figuur 6. Mate waarin huisbezoek aan verwachtingen inwoners voldeed

Bijna de helft van de respondenten (49%) vindt dat het huisbezoek door de medewerker volledig aan hun verwachtingen voldoet. Dit resultaat is duidelijk verbeterd ten opzichte van het GNL-cliëntvervalsundersoek (32%). Nog eens 41% zegt dat het huisbezoek in voldoende mate aan hun verwachtingen voldoet. Bij het GNL-onderzoek was dat 62%. Volgens 10% (GNL: 6%) voldoet het gesprek niet of in onvoldoende mate aan de verwachtingen.

Analyse:

Er zijn drie indicatoren die het beste voorspellen of het huisbezoek door de medewerker voldoet aan hun verwachtingen. De belangrijkste indicator is of cliënten de ervaringen hebben dat zij zich door de medewerker begrepen voelen. Daarnaast speelt mee of de cliënt het gevoel heeft dat hij/zij samen met de medewerker naar een oplossing kan zoeken. Tot slot speelt mee of de cliënt vindt dat hij/zij snel geholpen wordt.⁴

Aan de respondenten is gevraagd om een toelichting te geven op hun antwoord op de vraag over wat zij van het huisbezoek vinden. In totaal hebben 244 respondenten een toelichting gegeven. In de onderstaande figuur staat de top 10 van meest genoemde thema's. De figuur laat zien dat de respondenten over het algemeen positief zijn over de huisbezoeken. De medewerkers worden als vriendelijk en prettig ervaren. Bovendien tonen de medewerkers veel begrip voor de situaties van de inwoners en luisteren zij goed naar wat hun situatie en hulpvraag is. Ook de informatie en de uitleg die de medewerkers geven over bijvoorbeeld de ondersteuningsmogelijkheden worden als positief ervaren. Over de snelheid waarmee een huisbezoek plaatsvindt en/of het nemen van een besluit is een meerderheid van de respondenten positief. Zes van de zestien respondenten geven aan dat zij voor hun gevoel soms lang hebben moeten wachten op een besluit door de gemeente en dat zij hier achteraan moesten gaan.



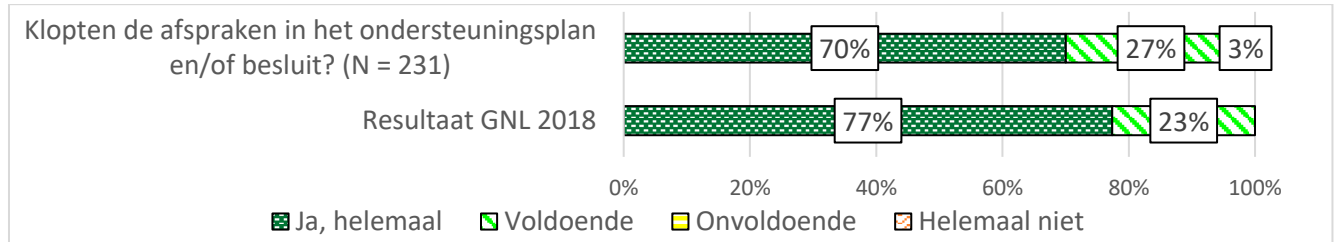
Figuur 7. Tekstuele analyse toelichtingen ervaringen met huisbezoeken

⁴ **Verantwoording:** De mate waarin de respondenten van mening zijn dat het huisbezoek door de medewerker van Team sociaal voldoet aan hun verwachtingen, wordt volgens een lineaire regressie door drie variabelen het beste voorspeld ($R^2 = 0,464$; constante = 0,417):

1. De mate waarin respondenten zich door de medewerker begrepen voelen (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,470; $p < 0,001$).
2. De mate waarin respondenten vinden dat zij samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,181; $p < 0,001$).
3. De mate waarin respondenten zich snel geholpen voelen (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,110; $p < 0,025$).

3.2.3 Verslag

Na het huisbezoek ontvangen cliënten een ondersteuningsplan en/of besluit met daarin de uitkomsten van het onderzoek, waaronder het huisbezoek. Van de respondenten die een huisbezoek hebben gehad, heeft 62,5% een ondersteuningsplan en/of besluit ontvangen. Bij het GNL-cliëntvervalsundersoek was dat 68%. 37,5% van de respondenten zegt het ondersteuningsplan en/of besluit niet te hebben ontvangen en hiervan had 36% dat wel willen ontvangen.



Figuur 8. Juistheid afspraken ondersteuningsplan en/of besluit

Volgens 70% van de respondenten zijn de afspraken goed vastgelegd in het ondersteuningsplan en/of besluit. Nog eens 27% geeft aan dat de afspraken voldoende goed zijn vastgelegd. Slechts 3% is van mening dat de afspraken onvoldoende goed zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan en/of besluit. Dit had te maken met:

- Het duurde lang voordat het ondersteuningsplan en/of besluit gestuurd werd
- Sommige gegevens klopten niet / Aan sommige gegevens werd geen aandacht besteed.

3.3 Ervaringen met ondersteuning

Bij 88% van de respondenten die aan dit cliëntvervalsundersoek hebben meegedaan, heeft het huisbezoek geleid tot het toekennen van ondersteuning. Om de effectiviteit van de (maatwerk)oplossingen te meten, zijn twee vragen aan de respondenten gesteld. Er wordt gekeken of de respondenten door de gevonden oplossingen voldoende geholpen zijn, en of zij door de ondersteuning langer thuis kunnen blijven wonen, sociale contacten kunnen onderhouden en mee kunnen doen aan de samenleving. Eerst wordt echter gekeken hoe snel de respondenten konden beschikken over de voorzieningen.

3.3.1 Wachtijd op ondersteuning

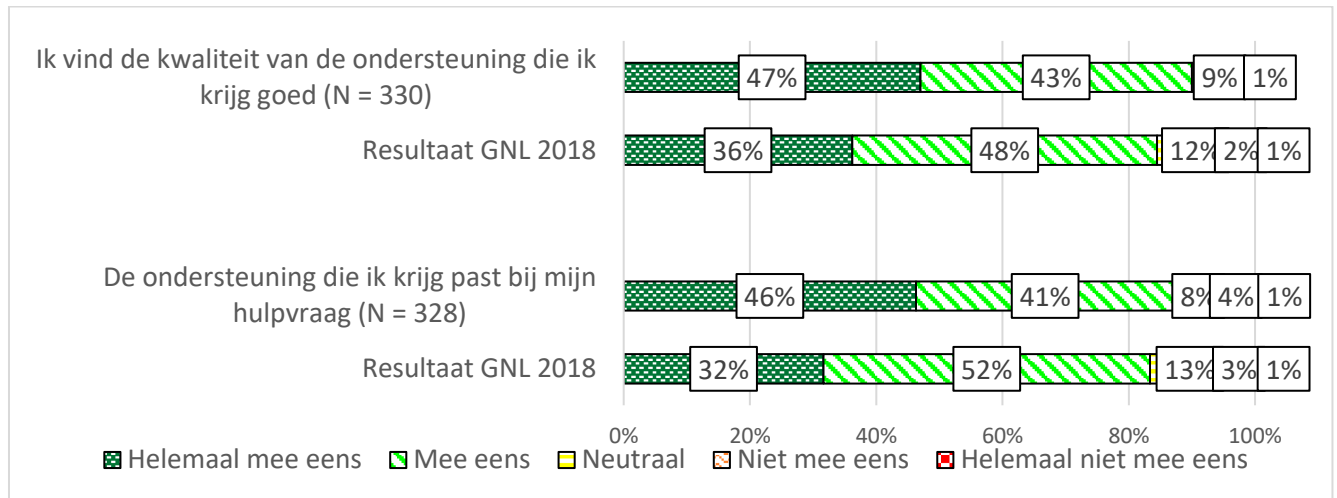
Aan de respondenten is gevraagd hoe snel zij de ondersteuning kregen. Uit de onderstaande tabel blijkt dat de meeste respondenten die 'sneller dan verwacht' hebben geantwoord, binnen twee weken ondersteuning hadden. De respondenten die 'langer dan verwacht' hebben geantwoord, moesten meestal langer drie maanden wachten.

		Wachtijd in % ↓	Wat vond u van de wachttijd tussen het eerste contact met de gemeente en het moment dat u de ondersteuning kreeg?		
			Sneller dan verwacht	Volgens verwachting	Langer dan verwacht
Hoe snel had u de ondersteuning nadat u hierover voor het eerst contact met de gemeente opnam?	Binnen 2 weken	20,8%	58,3%	40,3%	1,4%
	Binnen 2 tot 4 weken	38,3%	24,4%	67,2%	8,4%
	Binnen 1 tot 3 maanden	23,4%	7,9%	47,4%	44,7%
	Binnen 3 tot 6 maanden	5,4%		22,2%	77,8%
	Na meer dan 6 maanden	2,0%			100,0%
	Weet ik niet meer	10,1%	21,7%	56,5%	21,7%

Tabel 3. Wachtijd * ervaring met wachttijd

3.3.2 Kwaliteit ondersteuning

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 9. Resultaten verplichte vragen over 'kwaliteit van de ondersteuning'

KWALITEIT ONDERSTEUNING

Van de respondenten is 90% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Dit resultaat is iets beter dan het resultaat van het GNL-cliëntervaringsonderzoek, toen 85% het (helemaal) met de stelling eens was. Kijken we naar de groep die het oneens is met de stelling, dan zien we dat dit slechts 1% (vorig jaar: 3%) is. Vergeleken met landelijk resultaat (85%) scoort West Betuwe iets beter.

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

87% is het (helemaal) eens met de stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek was dat 83%. 5% (vorig jaar: 4%) is van mening dat de ondersteuning niet of onvoldoende past bij haar hulpvraag. Landelijk is gemiddeld 85% het eens met de stelling in peiljaar 2018.

Analyse:

1. De ervaringen die de respondenten hebben met de kwaliteit van de ondersteuning hangen nauw samen met de mate waarin de respondenten van mening zijn dat de ondersteuning bij hen past.⁵
2. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek met betrekking tot de stelling 'Ik vind de kwaliteit die ik krijg goed' zijn significant beter dan die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek.⁶
3. Mannelijke respondenten zijn significant meer van mening dat de ondersteuning bij hun hulpvraag past dan de vrouwelijke respondenten.⁷
4. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek met betrekking tot de stelling 'de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' zijn significant beter dan die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek.⁸

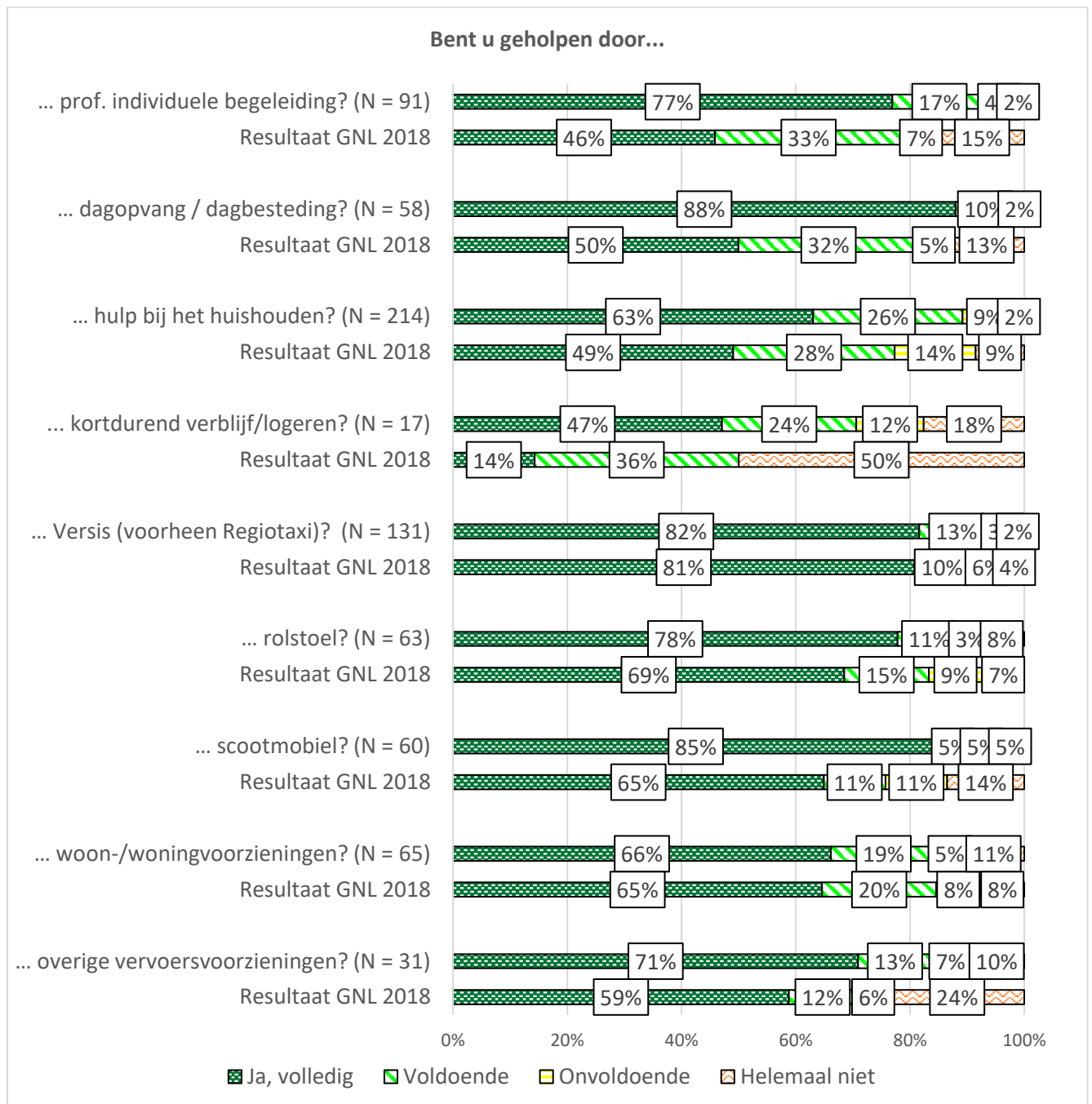
⁵ **Verantwoording:** correlatiecoëfficiënt: 0,827; $p < 0,001$ (Spearman's rho)

⁶ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 9,627; Cramer's V: 0,138; $p < 0,05$.

⁷ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 13,548; Cramer's V: 0,167; $p < 0,025$.

⁸ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 12,704; Cramer's V: 0,159; $p < 0,025$.

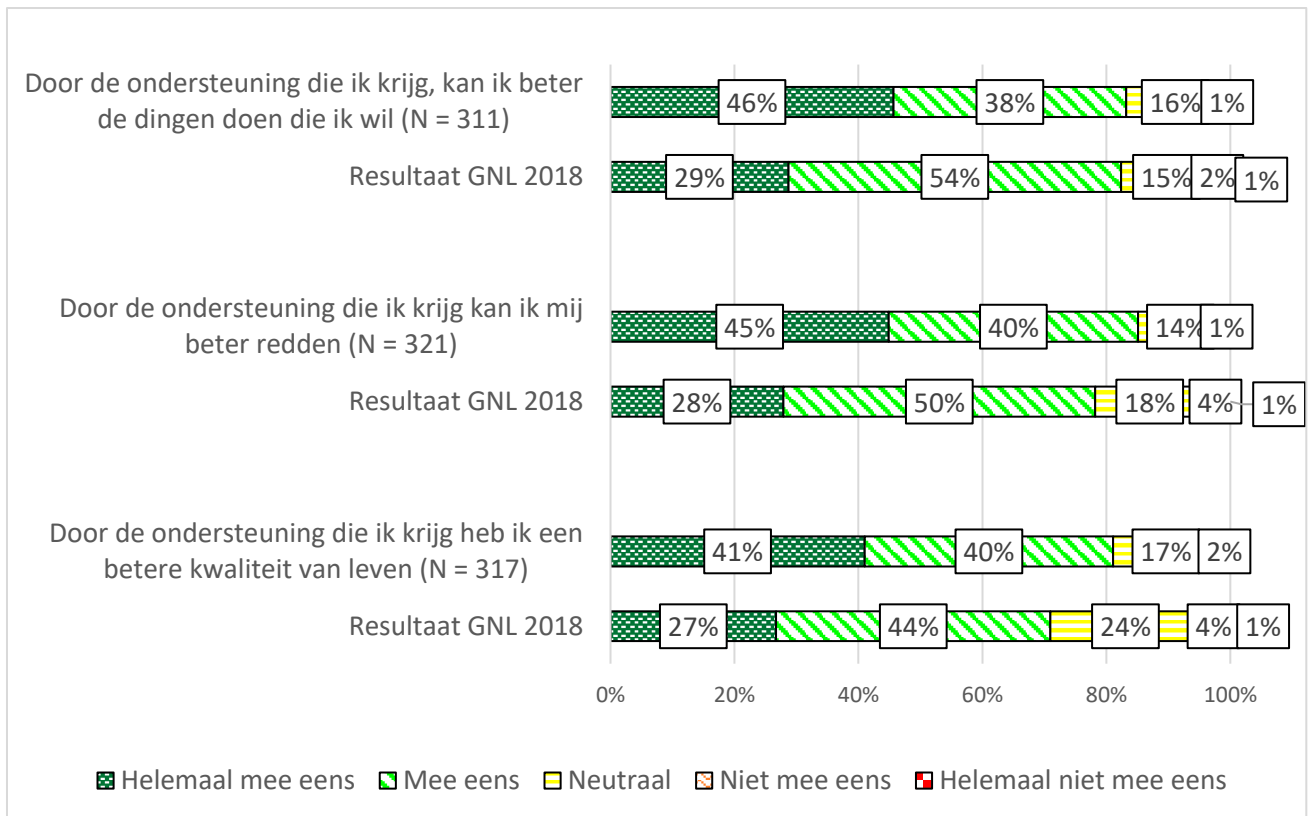
In de onderstaande figuur is weergegeven in welke mate de respondenten geholpen zijn door de (maatwerk)oplossingen.



Figuur 10. In hoeverre zijn cliënten geholpen met de gevonden oplossing(en)?

Figuur 10 laat zien dat een ruime meerderheid van de cliënten door de meeste (maatwerk)-oplossingen voldoende tot helemaal geholpen is. Alleen de tevredenheid over de voorziening ‘kortdurend verblijf/logeren’ ligt iets lager in vergelijking met de andere voorzieningen. Over de gehele linie zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2019 beter dan die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek.

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



Figuur 1. Resultaten verplichte vragen over 'effecten van de ondersteuning'

EIGEN REGIE

Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' is 84% het (helemaal) eens. Bij het GNL-cliëntveringsonderzoek was 83% het met deze stelling eens. Slechts 1% (vorig jaar: 3%) van de respondenten is van mening dat de hulp of ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen.

ZELFSTANDIGHEID

Met de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' zegt 85% het (helemaal) eens te zijn. Het resultaat is beter dan het resultaat van het GNL-cliëntveringsonderzoek. Toen was 78% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. 1% (vorig jaar: 3%) is van mening dat zij zich niet beter kunnen redden door de ondersteuning die zij krijgen.

KWALITEIT VAN LEVEN

81% is het eens met de laatste stelling: 'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven'. Bij het GNL-cliëntveringsonderzoek was 71% van de respondenten het eens met deze stelling. Dit is dus een duidelijke verbetering. 2% (vorig jaar: 5%) van de respondenten is van mening geen betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

Analyse:

1. De resultaten van dit cliëntveringsonderzoek met betrekking tot de stelling 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' zijn significant beter dan die van het GNL-cliëntveringsonderzoek.⁹

Vervolg op volgende pagina →

⁹ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 18,715; Cramer's V: 0,198; p < 0,025.

2. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek met betrekking tot de stelling *'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden'* zijn significant beter dan die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek.¹⁰
3. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek met betrekking tot de stelling *'Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven'* zijn significant beter dan die van het GNL-cliëntervaringsonderzoek.¹¹
4. Er zijn drie indicatoren voor wat betreft de vraag of cliënten vinden dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. De belangrijkste indicator is de vraag of cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Een tweede indicator, zij het met een minder gewicht, is de vraag of cliënten beter de dingen kunnen doen die zij willen. De derde indicator is de kwaliteit van de ondersteuning.¹²

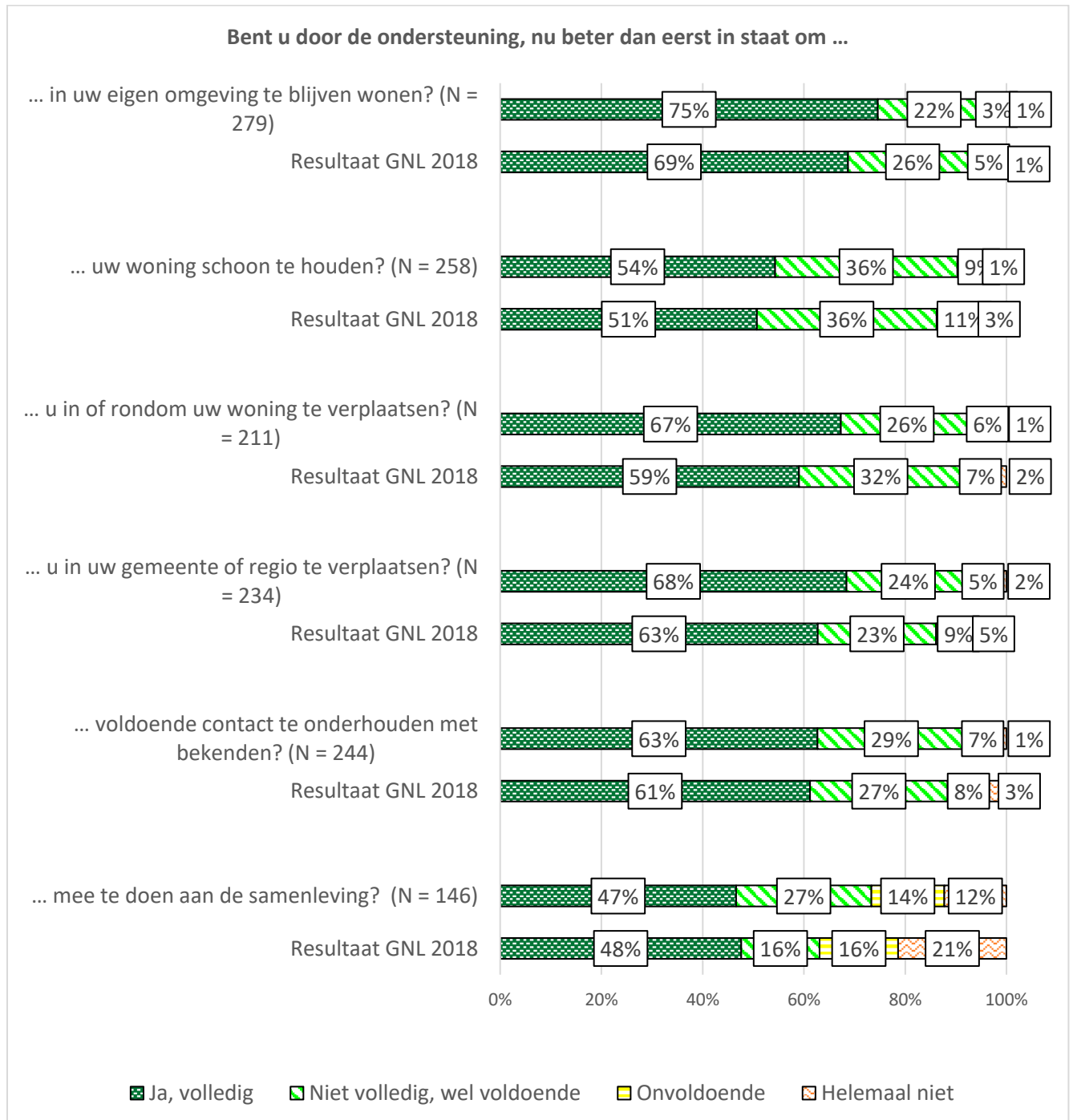
¹⁰ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 16,652; Cramer's V: 0,185; $p < 0,025$.

¹¹ **Verantwoording:** Pearson Chi-Square waarde: 13,674; Cramer's V: 0,168; $p < 0,025$.

¹² **Verantwoording:** De mate waarin respondenten vinden dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben, wordt volgens een lineaire regressieanalyse voor bijna 63% (R^2 : 0,631) verklaard door drie variabelen (constante: 0,261):

- a. De mate waarin cliënten zich door de ondersteuning beter kunnen redden (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,567; $p < 0,001$).
- b. De mate waarin de ondersteuning ertoe leidt dat een cliënt beter de dingen kan doen die hij of zij wil (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,247; $p < 0,001$).
- c. De kwaliteit van de ondersteuning (ongestandaardiseerde coëfficiënt: 0,098; $p < 0,025$).

Voorts is aan de respondenten gevraagd wat zij in hun dagelijkse leven merken van de ondersteuning die zij krijgen. Hierbij is gekeken naar de meest essentiële onderdelen met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Niet elk onderwerp was van toepassing op alle respondenten en daarom is aan de respondenten gevraagd alleen een beoordeling te geven voor een onderwerp als dit onderwerp voor hen relevant was.



Figuur 2. Invloed ondersteuning op het dagelijkse functioneren

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN

97% van de respondenten zegt door de ondersteuning voldoende in staat te zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek was dat 94%.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het in de eigen omgeving kunnen blijven wonen:¹³

1. Professionele individuele begeleiding
2. Dagopvang/dagbesteding
3. Huishoudelijke ondersteuning
4. Versis
5. Rolstoelen
6. Scootmobielen
7. Woningvoorzieningen/-aanpassingen
8. Andere vervoersvoorzieningen.

IN EEN SCHOON HUIS WONEN

Van de respondenten antwoordde 90% dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Dat is een kleine verbetering ten opzichte van het GNL-cliëntervaringsonderzoek; 86%.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het in een schoon huis kunnen wonen:¹⁴

1. Professionele individuele begeleiding
2. Huishoudelijke ondersteuning.

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING

Met behulp van de ondersteuning kan 93% zich voldoende in en om de woning verplaatsen. Vorig jaar gaf 91% aan dat zij zich door de ondersteuning voldoende in en om de woning kunnen verplaatsen.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het zich verplaatsen in en rondom de woning:¹⁵

1. Huishoudelijke ondersteuning
2. Versis
3. Scootmobielen
4. Woningvoorzieningen/-aanpassingen
5. Andere vervoersvoorzieningen.

¹³ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

¹⁴ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

¹⁵ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO

Door de ondersteuning kan 93% van de respondenten zich nu voldoende of zelfs volledig binnen de gemeente of de regio verplaatsen. Bij het GNL-cliëntvervalsundersoek was dit 86%.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het zich kunnen verplaatsen in de gemeente of de regio:¹⁶

1. Huishoudelijke ondersteuning
2. Versis
3. Scootmobielen
4. Andere vervoersvoorzieningen.

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN

Met gebruikmaking van de ondersteuning kan 88% van de respondenten contact onderhouden met bekenden. Bij het cliëntvervalsundersoek over 2017 was dat 71%.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het contact kunnen onderhouden met bekenden:¹⁷

1. Huishoudelijke ondersteuning
2. Versis
3. Scootmobielen.

MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij nog kunnen meedoen aan de samenleving. Hieronder werd verstaan: meedoen aan activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Door middel van de ondersteuning kan 73% van de respondenten voldoende meedoen aan de samenleving. Vorig jaar gaf 63% dat aan. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het gegeven dat personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan de samenleving mee kunnen of willen doen.

Analyse:

De volgende ondersteuningsvormen hebben een significante samenhang met het meedoen aan de samenleving:¹⁸

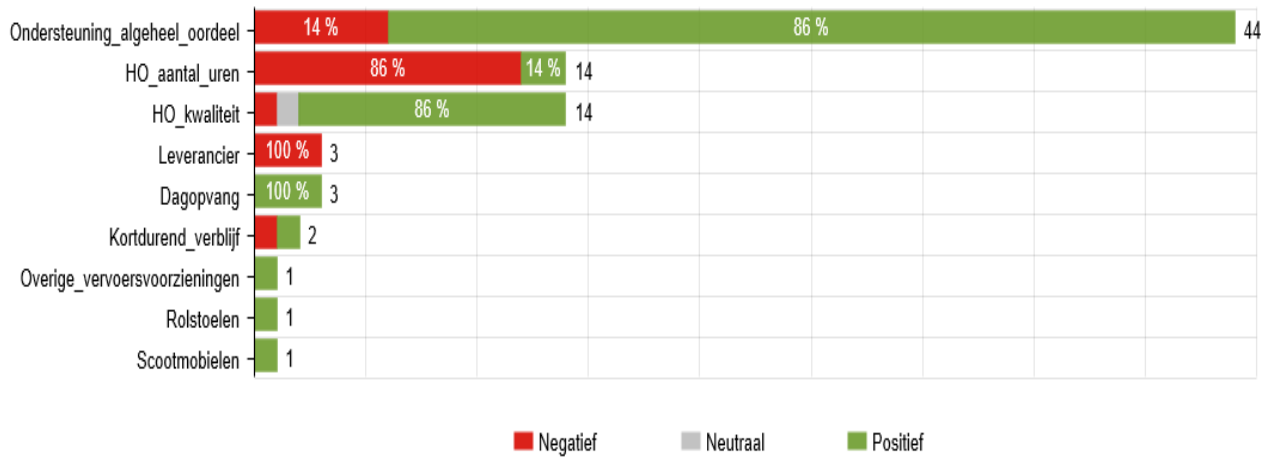
1. Professionele individuele begeleiding
2. Scootmobielen.

¹⁶ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

¹⁷ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

¹⁸ **Verantwoording:** Berekend met een Chi-kwadraattoets/Cramer's V. Alleen die voorzieningen zijn benoemd waarbij geldt: $p < 0,05$.

Uit de opmerkingen die de respondenten over de Wmo-ondersteuning hebben gemaakt, blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen. Een aantal respondenten heeft daar nog een toelichting op gegeven. De meeste opmerkingen gaan over huishoudelijke ondersteuning (HO). Over de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning zijn de meeste respondenten wel tevreden; zij kunnen hierdoor in een schoon huis wonen. Over het aantal uren huishoudelijke ondersteuning zijn de opmerkingen meer negatief van aard. In de onderstaande figuur staan de verdelingen in gekwantificeerde vorm.

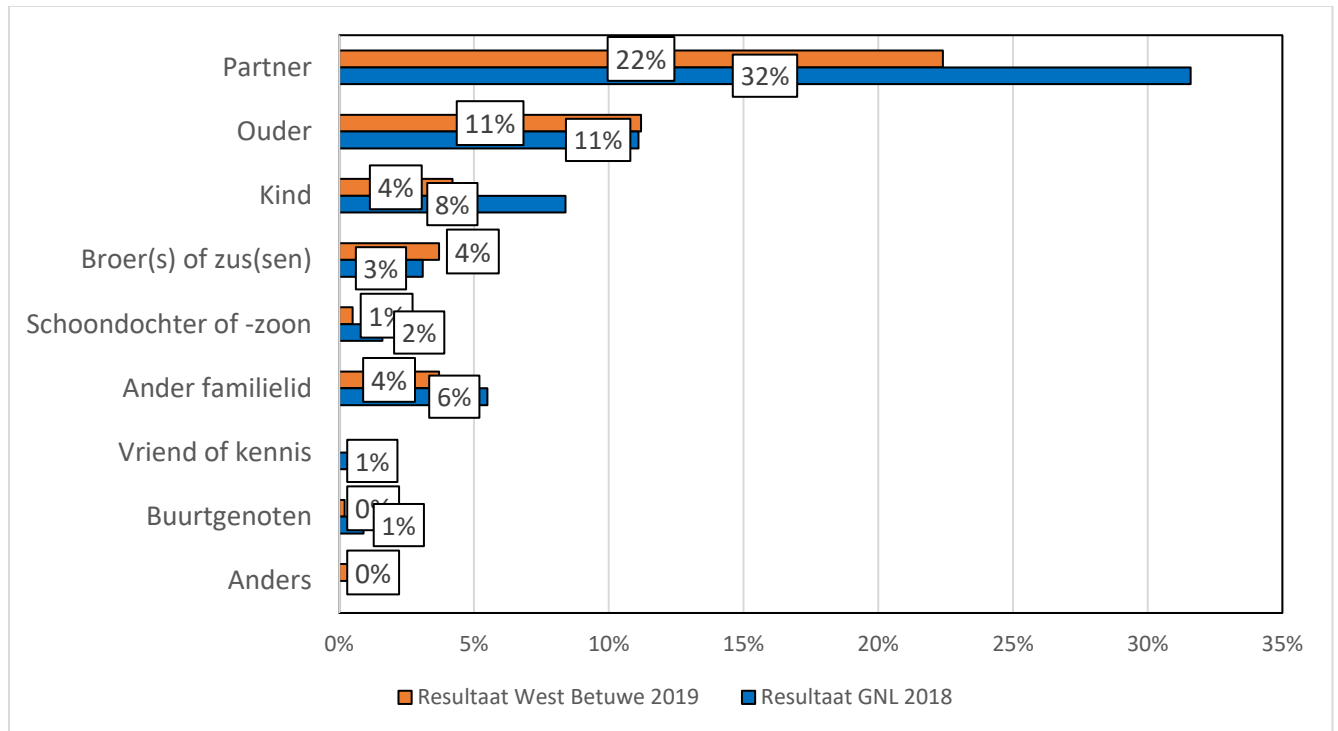


Figuur 11. Toelichtingen Wmo-ondersteuning

3.4 Ervaringen mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een hulpbehoevend persoon uit hun eigen omgeving zoals een partner, ouder of kind, maar dit kan ook een ander familielid, vriend of kennis zijn.

Van de groep respondenten (N = 468) zegt 41% dat zij mantelzorg ontvangen. Aan de groep respondenten met een mantelzorger is gevraagd of zij een extra bijgevoegde vragenlijst aan hun mantelzorger wilden overhandigen met het verzoek deze in te vullen en terug te sturen. In totaal hebben 189 mantelzorgers meegedaan aan het onderzoek.

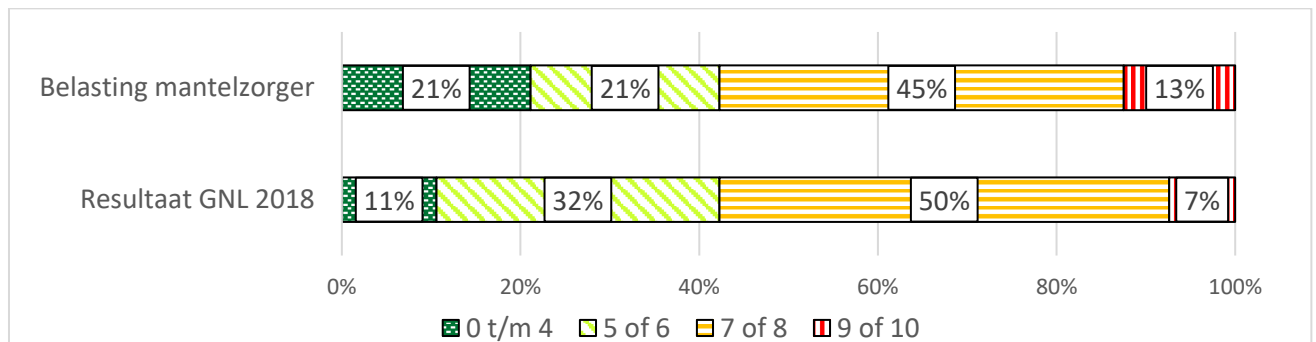


Figuur 12. Resultaten verdiepende vragen: relatie mantelzorger/zorgontvanger (als % van het aantal mantelzorgers: 189)

In de meeste gevallen, net zoals bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek, zorgt de mantelzorger voor een partner of een ouder.

3.4.1 Belasting door zorgtaken

Aan de mantelzorgers is gevraagd of zij door middel van een cijfer op een schaal van 0 tot en met 10 willen aangeven hoe zwaar zij hun mantelzorgtaken ervaren. Hierbij staat 0 voor 'geen enkele belasting' en 10 voor 'zeer zware belasting'.



Figuur 13. Resultaten verdiepende vragen: mate van ervaren belasting door zorgtaken

Van de mantelzorgers die aan dit onderzoek hebben meegedaan ervaart 21% geen of weinig belasting (score: 0 t/m 4) en 26% ervaart matige belasting (score 5 of 6). Van de mantelzorgers ervaart 45% een zware belasting door hun zorgtaken (score: 7 of 8). 13% ervaart een zeer zware belasting door hun zorgtaken (score 9 of 10). Deze laatste groep is in dit cliëntervaringsonderzoek groter dan in het GNL-cliëntervaringsonderzoek. De gemiddelde belasting bij de mantelzorgers uit het huidige onderzoek bedraagt 6,3. Dat is iets lager dan bij het GNL-onderzoek toen de gemiddelde belasting 6,6 bedroeg.

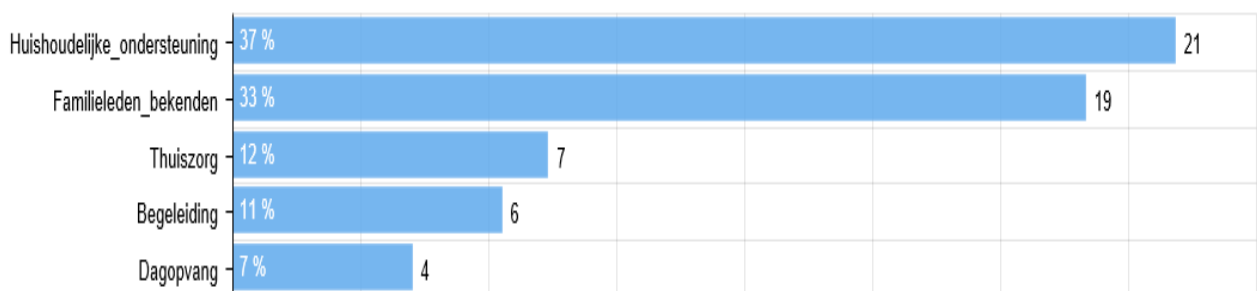
In de onderstaande tabel staat per type zorgvrager vermeld wat de gemiddelde belasting is van diens mantelzorgers. We hebben alleen gekeken naar de mantelzorgers die voor hun partner of ouders zorgen, omdat dit de twee grootste groepen zijn.

Aan wie verleent u mantelzorg?	West Betuwe		GNL	
	Gemiddelde belasting	Aantal mantelzorgers dat deze vraag heeft beantwoord	Gemiddelde belasting	Aantal mantelzorgers dat deze vraag heeft beantwoord
Partner	6,6	103	6,5	70
Ouder(s)	6,1	50	6,6	25

Tabel 4. Gemiddelde belasting mantelzorgers per zorgvrager

3.4.2 Ondersteuning voor mantelzorgers

Een derde van de mantelzorgers (N = 183) ontvangt een vorm van ondersteuning. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek ontving 37,5% van de totale groep mantelzorgers een vorm van ondersteuning. Voor 74% van de mantelzorgers is die ondersteuning voldoende. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek vond 82% van de mantelzorgers de ondersteuning voldoende. Mantelzorgers geven aan dat de ondersteuning bestaat uit:



Figuur 14. Ondersteuning voor mantelzorgers

67% van de mantelzorgers ontvangt geen ondersteuning. De meeste mantelzorgers (79%) die geen mantelzorgondersteuning ontvangen, vinden die ondersteuning ook (nog) niet nodig. 21% van de mantelzorgers die geen ondersteuning ontvangt, zou wel graag ondersteuning willen ontvangen. Zij zouden graag de volgende vormen van ondersteuning willen ontvangen: huishoudelijk ondersteuning (10 keer), een vorm van begeleiding (5), thuiszorg (2) en vervoer (1).

Team sociaal

Aan de mantelzorgers (N = 176) is de vraag gesteld of de consulent van de Team sociaal heeft gevraagd of zij als mantelzorgers ondersteuning nodig hebben. Van de mantelzorgers zegt 35% dat de consulent dit heeft gevraagd. Bij het GNL-cliëntervaringsonderzoek gaf 56% van de totale groep mantelzorgers aan dat de consulent had

gevraagd of zichzelf hulp nodig hadden. 65% van de mantelzorgers zegt dat de consulent niet heeft gevraagd of ondersteuning nodig was, maar dat was volgens ongeveer 74% van deze mantelzorgers ook niet nodig. 26% had dus wel graag ondersteuning willen ontvangen, terwijl er niet naar gevraagd is.

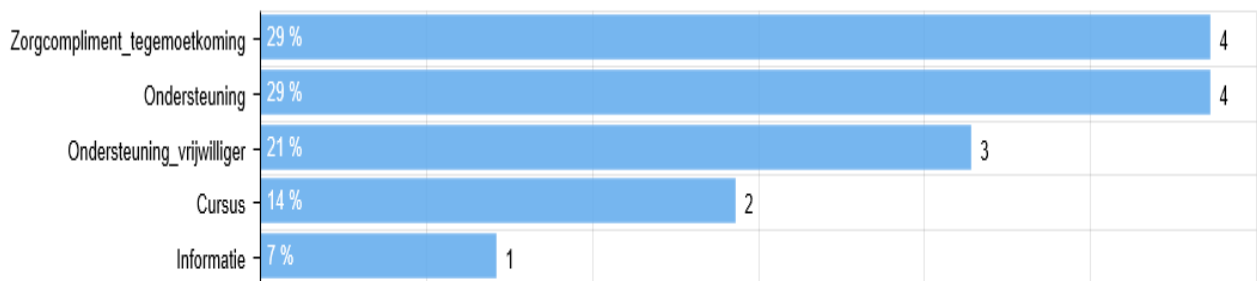
Respijtzorg

Respijtzorg betekent dat tijdelijk de zorg van de mantelzorgers uit handen wordt genomen, bijvoorbeeld via logeer- of dagopvang. Net zoals het GNL-cliëntervaringsonderzoek is 48% van de mantelzorgers op de hoogte van de mogelijkheden van respijtzorg via de Wmo.

Steunpunt Mantelzorg

Bij het Steunpunt Mantelzorg van Welzijn West Betuwe kunnen mantelzorgers terecht voor informatie, advies en ondersteuning. 55% van de mantelzorgers is bekend met het Steunpunt Mantelzorg. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek is deze vraag niet gesteld.

Van de groep mantelzorgers die bekend is met het Steunpunt Mantelzorg, ontvangt 26% ondersteuning van het Steunpunt Mantelzorg. Bij het GNL-onderzoek was dat 40%. De ondersteuning bestaat uit:



Figuur 15. Ondersteuning van Steunpunt Mantelzorg

De mantelzorgers zijn vrijwel allemaal tevreden tot zeer tevreden over de ondersteuning van het Steunpunt Mantelzorg (97%). Vooral de aandacht voor de mantelzorgers, het snelle handelen en de informatievoorziening worden gewaardeerd door de mantelzorgers.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen, kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.

10. Chi-kwadraattoets

Een chi-kwadraattoets is in de statistiek een toets om na te gaan of twee of meer verdelingen (populaties) van elkaar verschillen. Een chi-kwadraattoets wordt veel gebruikt om kruistabellen te analyseren. Ook het meetniveau is niet van belang omdat er alleen naar aantallen wordt gekeken.

11. Cramers' V

Cramers' V is een maat voor een samenhang tussen variabelen op nominaal niveau.

BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING¹⁹

Imputatie

In de vragenlijst komen drie samenhangende blokken vragen voor (vraag 1 t/m 4, vraag 6/7 en vraag 8 t/m 10). Op deze blokken wordt de volgende imputatie in de volgende volgorde toegepast:

1. U definieert een viertal variabelen in de dataset: `Imputatie_1`, `Imputatie_2`, `Imputatie_3` en `Imputatie_4`. Al deze variabelen geeft u de beginwaarde 0.
2. Bij cases waar vraag 1 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 2 t/m 4 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 2 t/m 4 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_1` op 1.
3. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en geen van de vragen 7 t/m 10 is beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 7 t/m 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_2` op 1.
4. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met `NVT` en vraag 7 niet is beantwoord (`SYSMIS`), wordt vraag 7 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_3` op 1.
5. Bij cases waar vraag 8 is beantwoord met `NVT` en vraag 9 en 10 niet zijn beantwoord (`SYSMIS`), worden vraag 9 en 10 omgezet naar `NVT`. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_4` op 1.

U past op de vragen 1 t/m 10 geen andere imputatie toe dan hier beschreven.

Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. U voert de opschoning uit na de imputatie. U verwijdert alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (`SYSMIS`).

¹⁹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.