



Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Gemeente Brummen

Aanleiding

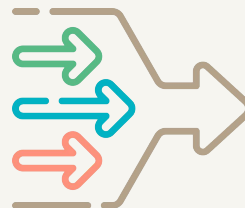
Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven.

De gemeente Brummen heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. De gemeente Brummen heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met vragen over mantelzorg(ondersteuning). De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.



Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Daarnaast heeft uw gemeente ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen over de ervaringen met mantelzorg(ondersteuning), waarbij specifiek is gekeken naar de ervaringen van de persoon die mantelzorg aan de cliënt geeft. Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2024.

**BMC**RANDSTAD PROFESSIONAL

Respons

Er is een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Hiermee zijn 967 respondenten geselecteerd en aangeschreven. Er zijn **348** ingevulde vragenlijsten geretourneerd. Daarmee komt het responspercentage op **36%**. De resultaten als geheel zijn representatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen.

Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit:

Pijnacker-Nootdorp, Voorst, Texel, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Waalwijk, Molenlanden, Heerenveen, Barneveld, Duiven, Westervoort, Lelystad, Apeldoorn, Edam-Volendam, Vlissingen, Diemen, Oostzaan, Ouder-Amstel, Uithoorn, Wormerland, Rijssen-Holten, Aalten, Rijswijk, Katwijk, Sittard-Geleen, Doetinchem, Zoetermeer, Maasdriel, Best.

Leeswijzer

Allereerst volgen figuren van de tien standaardvragen. Hierbij worden de resultaten van het huidige jaar vergeleken met de referentiegroep en de resultaten van vorig jaar. Daarna volgen de vragen over mantelzorg(ondersteuning). Hierbij worden de resultaten waar mogelijk vergeleken met de resultaten van voorgaande jaren. Dit jaar maken we een vergelijking tussen twee vragen: de ontvangen voorziening en de beoordeling hiervan. Tot slot volgen de open vragen.

i

Inleiding

Contact gemeente

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar

Gesprek

Knooppunt mantelzorg

Mantelzorgondersteuning

2

Hoofdstuk 2

Stellingen

Voorzieningen

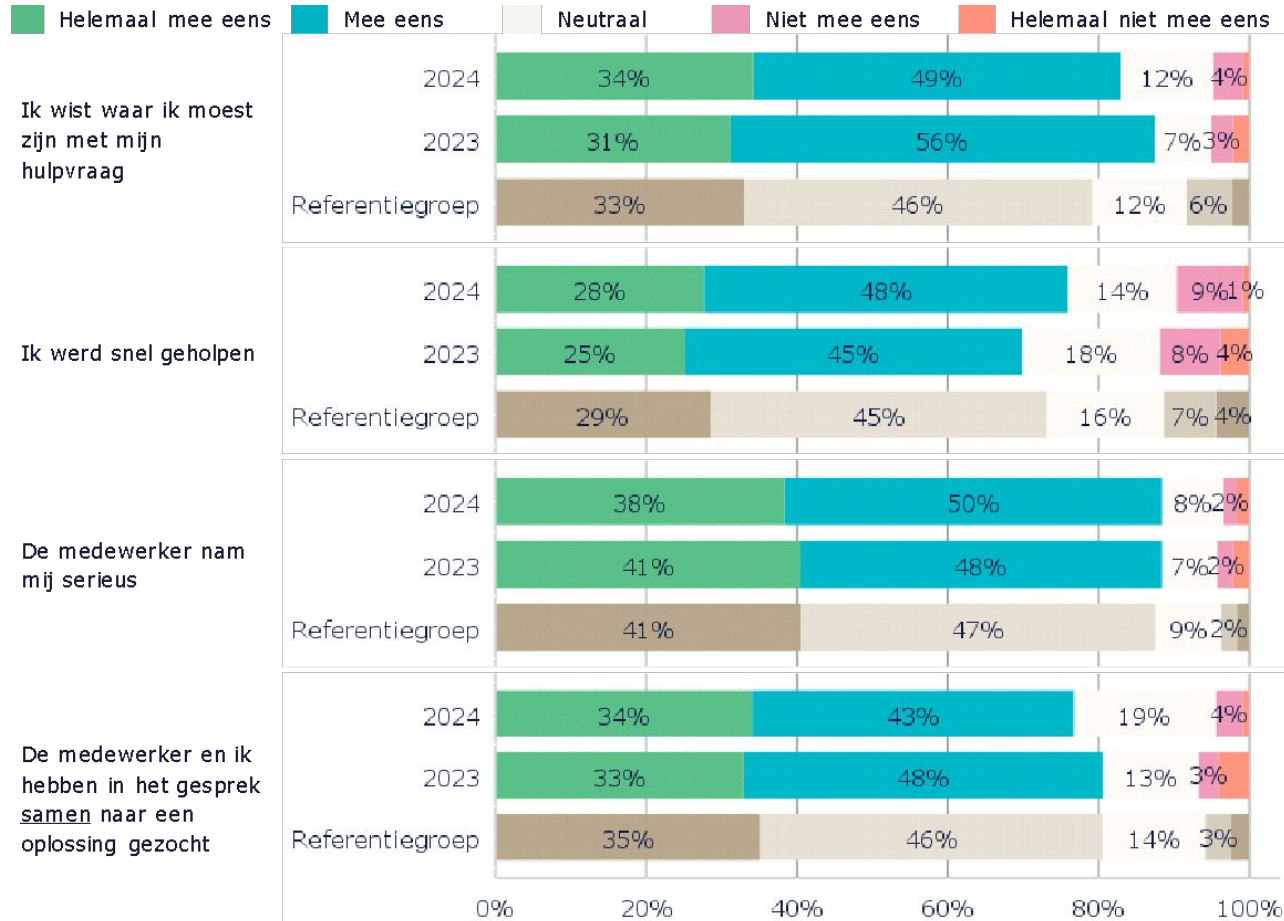
3

Open vragen

Algemene opmerkingen

Mantelzorg opmerkingen

Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Contact met de gemeente

83% van de respondenten in uw gemeente weet waar ze terechtkunnen met hun hulpvraag. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (87%). Het percentage van de gemeente Brummen ligt 4% boven dat van de referentiegroep (79%).

De respondenten die aangeven snel geholpen te zijn is dit jaar gestegen ten opzichte van vorig jaar: dit jaar is dit 76%, vorig jaar was dit 70%. In de referentiegroep is dit 74%.

Een meerderheid, namelijk 88% van de respondenten, is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker hen serieus nam. Dit cijfer is nagenoeg onveranderd ten opzichte van vorig jaar (89%) en komt overeen met het resultaat van de referentiegroep (88%).

Tot slot is er een verschuiving te zien in de mate van overeenstemming met de laatste stelling (de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht). Dit jaar is 77% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling. Vorig jaar was dit hoger met 81% van de respondenten. Dit percentage is gelijk aan de referentiegroep (81%).



Inleiding

Contact gemeente

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar

Gesprek

Knooppunt mantelzorg

Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen

Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen

Mantelzorg opmerkingen

Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

■ Helemaal mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Neutraal
 ■ Niet mee eens
 ■ Helemaal niet mee eens

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag



Kwaliteit van de ondersteuning

Van de respondenten vindt 80% de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed. Dit percentage laat een lichte daling zien ten opzichte van vorig jaar (84%) en is ook lager dan het percentage dat in de referentiegroep werd gemeten (82%).

Tevens geeft 80% van de respondenten aan dat de ondersteuning voldoende aansluit bij hun specifieke hulpvraag. Dit is een afname vergeleken met de 83% van vorig jaar en het resultaat ligt daarmee onder dat van de referentiegroep, die eveneens 83% scoorde.

i

Inleiding
Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1
Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning

2

Hoofdstuk 2
Stellingen
Voorzieningen

3

Open vragen
Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

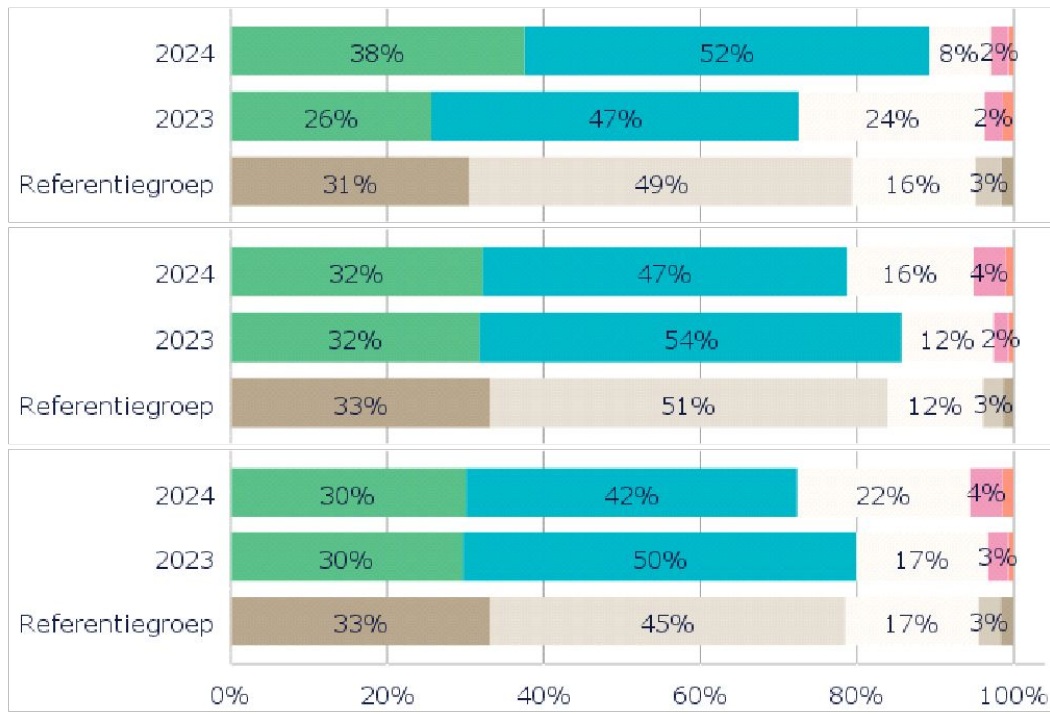
Effect van de ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

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

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

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



Effect van de ondersteuning

In de figuur hiernaast is te zien dat 90% van de respondenten ervaart dat de ondersteuning hen meer in staat stelt de gewenste activiteiten te ondernemen. Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (73%) en ligt boven het percentage van de referentiegroep (80%).

Daarnaast geeft 79% van de respondenten aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Dit resultaat is lager dan vorig jaar (86%). Het percentage is dit jaar ook lager dan dat van de referentiegroep (84%).

Tot slot ervaart 72% van de respondenten door de ontvangen ondersteuning een verbeterde kwaliteit van leven. Vorig jaar gaf 80% aan dit te ervaren. Het percentage in de referentiegroep is 78%.



Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

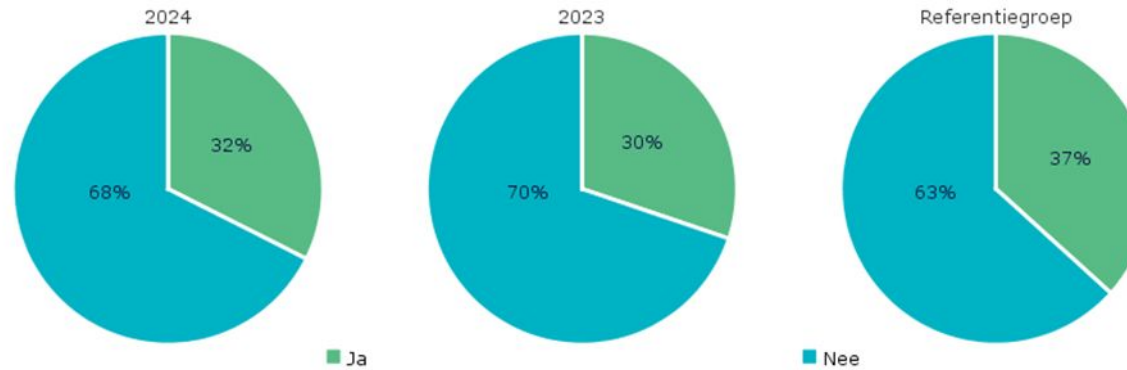
Stellingen
Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner



Cliëntondersteuning

32% van de respondenten is op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vergelijkbaar met de 30% van het voorgaande jaar.

Echter, vergeleken met de referentiegroep (37%) blijft de bekendheid nog achter.



Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar

Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

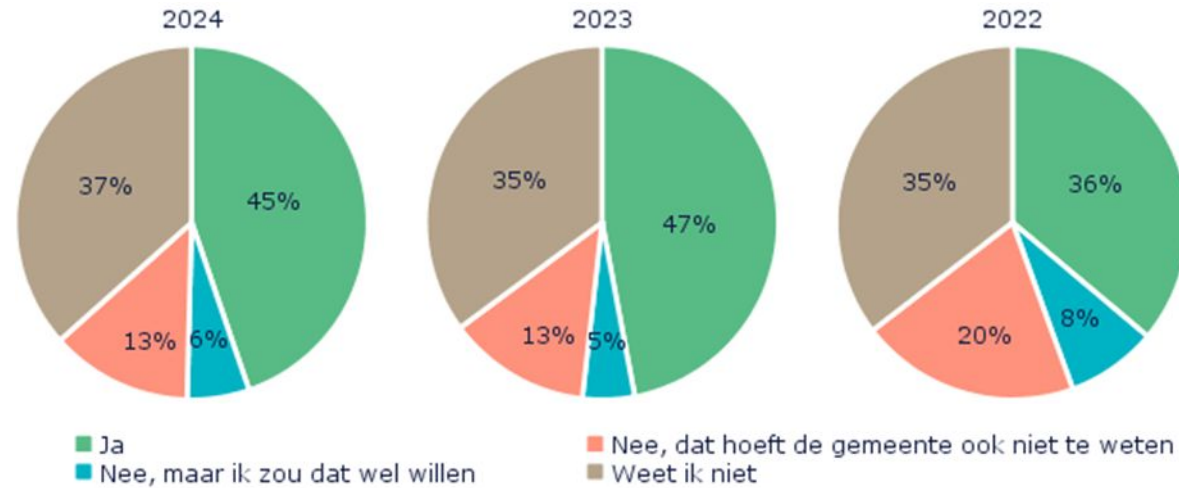
Stellingen
Voorzieningen



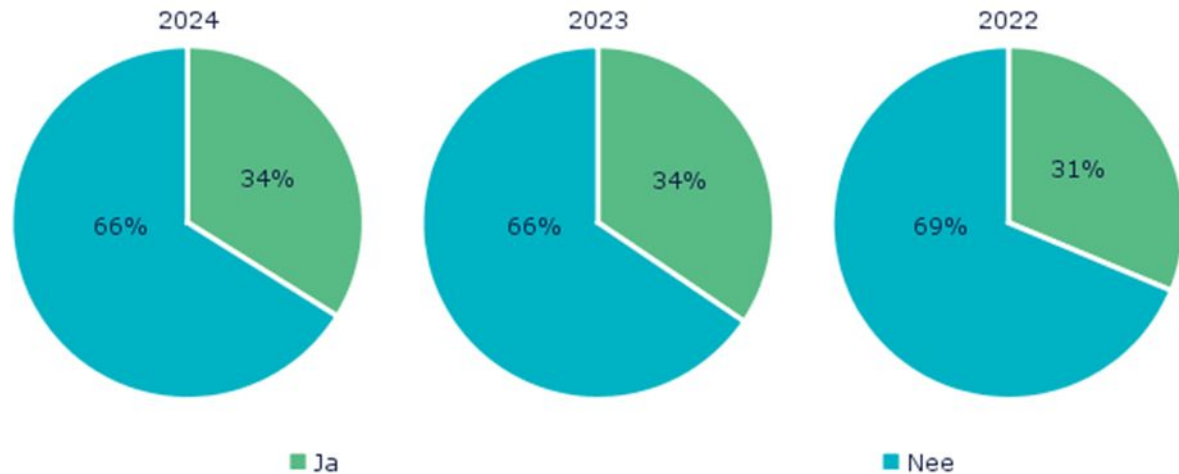
Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Weet het Team Voor Elkaar dat u mantelzorger bent?



Heeft het Team Voor Elkaar u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?



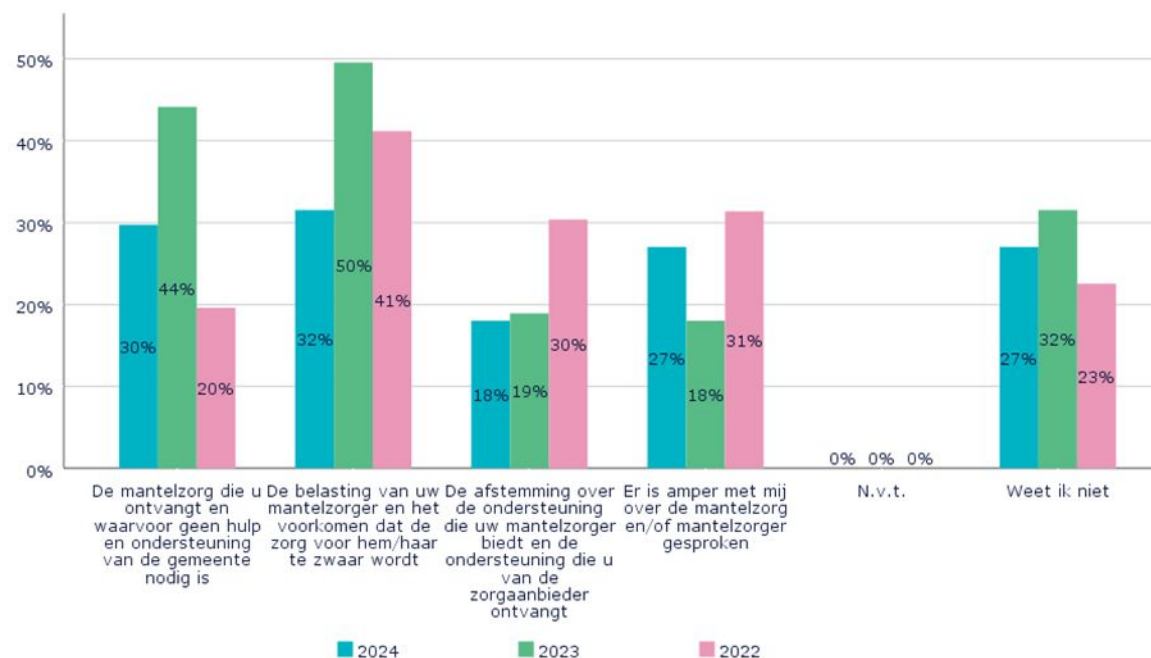
Team Voor Elkaar

Van de mantelzorgers geeft 45% aan dat Team Voor Elkaar van hun rol weet. Dit percentage ligt in lijn met vorig jaar (47%), wat betekent dat nu bijna de helft van de mantelzorgers in beeld is bij Team Voor Elkaar. In totaal geeft 19% aan dat Team Voor Elkaar niet van hun mantelzorg weet. Binnen deze groep van 19% geeft 6% aan dat zij juist wel graag de betrokkenheid van het Team Voor Elkaar zouden willen, terwijl 13% expliciet aangeeft niet te willen dat Team Voor Elkaar op de hoogte is.

In de onderste figuur is te zien dat twee derde van de mantelzorgers (66%) niet is uitgenodigd door de gemeente voor een passend gesprek. Dit percentage is gelijk aan vorig jaar. In 2024 heeft daarentegen 34% van de respondenten wel een dergelijke uitnodiging ontvangen.



In het gesprek met het Team Voor Elkaar is er met u gesproken over:



Gesprek Team Voor Elkaar

Tijdens de gesprekken is het meest gesproken over de belasting van de mantelzorger en het voorkomen dat de zorg te zwaar wordt (32%). Dit is een forse afname ten opzichte van vorig jaar (50%).

Daarnaast is er relatief veel gesproken over de mantelzorg die respondenten ontvangen waarvoor geen hulp en ondersteuning van de gemeente nodig is (30%). Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (44%).

Over de afstemming tussen de ondersteuning van de mantelzorger en de zorg van de zorgaanbieder (19% vorig jaar), kwam dit in 2024 in 18% van de gevallen ter sprake.

Een toenemend aantal respondenten (27%) geeft aan dat er nauwelijks met hen is gesproken over de mantelzorg en/of mantelzorger (vorig jaar 18%). Een gelijk percentage (27%) geeft aan niet meer te weten waarover er tijdens het gesprek met Team Voor Elkaar gesproken is.





Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen



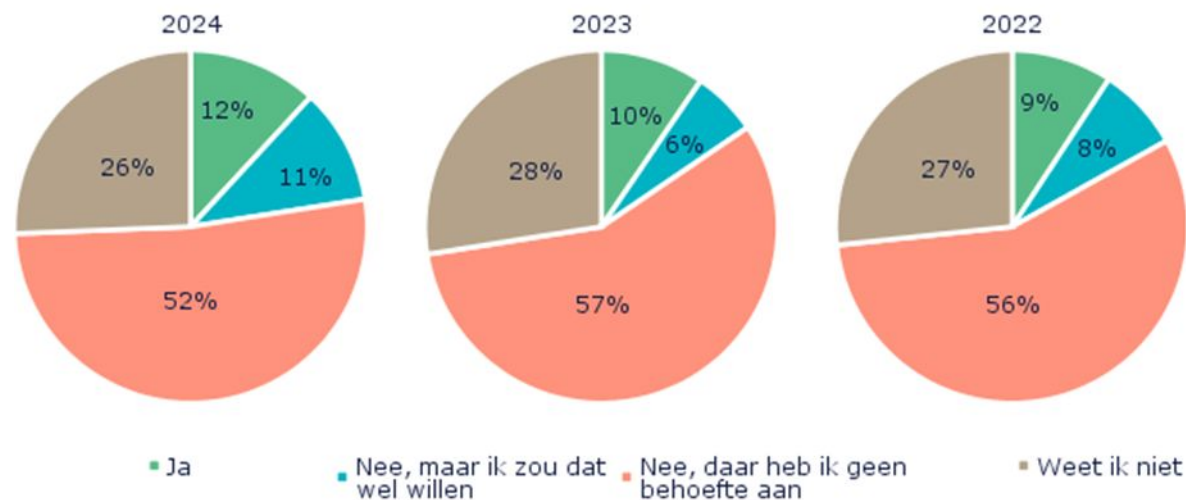
Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Weet u af van het bestaan van het Knooppunt Mantelzorg Brummen?



Maakt u gebruik van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen u kan bieden?



Knooppunt Mantelzorg Brummen

In het bovenste figuur is te zien dat 44% van de mantelzorgers bekend is met het Knooppunt Mantelzorg Brummen. Dit betreft een afname ten opzichte van vorig jaar (51%). Het aandeel respondenten dat niet weet van het bestaan van Knooppunt Mantelzorg Brummen is iets toegenomen (56% dit jaar, 49% vorig jaar).

In het onderste figuur is te zien dat slechts 12% van de respondenten gebruikmaakt van deze ondersteuning. Dit is iets hoger in vergelijking met het percentage van vorig jaar (10%). De groep respondenten die hier wel gebruik van zou willen maken is (iets) toegenomen, van 6% vorig jaar naar 11% dit jaar. De groep respondenten die geen behoefte heeft aan ondersteuning (52%) is iets lager ten opzichte van vorig jaar (57%).

Een opmerkelijk punt is dat bijna een derde van de respondenten aangeeft onzeker te zijn of zij ondersteuning ontvangen van Knooppunt Mantelzorg Brummen.



Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

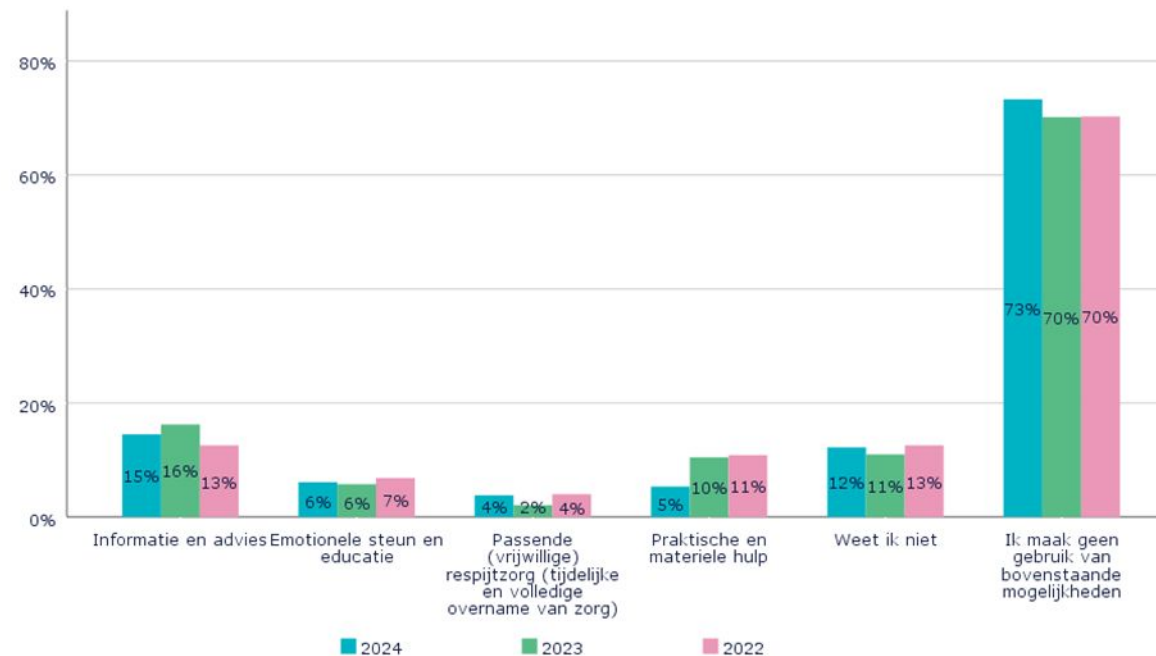
Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning

Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen

Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning?**Mantelzorgondersteuning**

Bijna driekwart van de mantelzorgers (73%) maakt geen gebruik van de genoemde ondersteuningsmogelijkheden. Dit aandeel is vergelijkbaar met vorig jaar. Wel zijn er kleinere groepen respondenten die gebruikmaken van diverse vormen van mantelzorgondersteuning. Informatie en advies (15%) en emotionele steun en educatie (6%) worden dit jaar het meest genoemd.





Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Bent u het eens met de volgende stellingen?

Bij het aanbod van ondersteuning is rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger

Ik voel me door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



Stellingen ondersteuningsaanbod

74% van de respondenten geeft aan dat er bij het aanbod van ondersteuning rekening is gehouden met de wensen en behoeften van mantelzorgers. Dit is een lichte daling van 2% ten opzichte van vorig jaar (76%).

Tevens geeft 74% aan dat zij zich door het ondersteuningsaanbod minder belast voelen als mantelzorger. Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar (78%).

Tot slot geeft 82% van de respondenten aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed vinden. Dit is een lichte toename ten opzichte van vorig jaar (80%).



i

Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning

2

Hoofdstuk 2

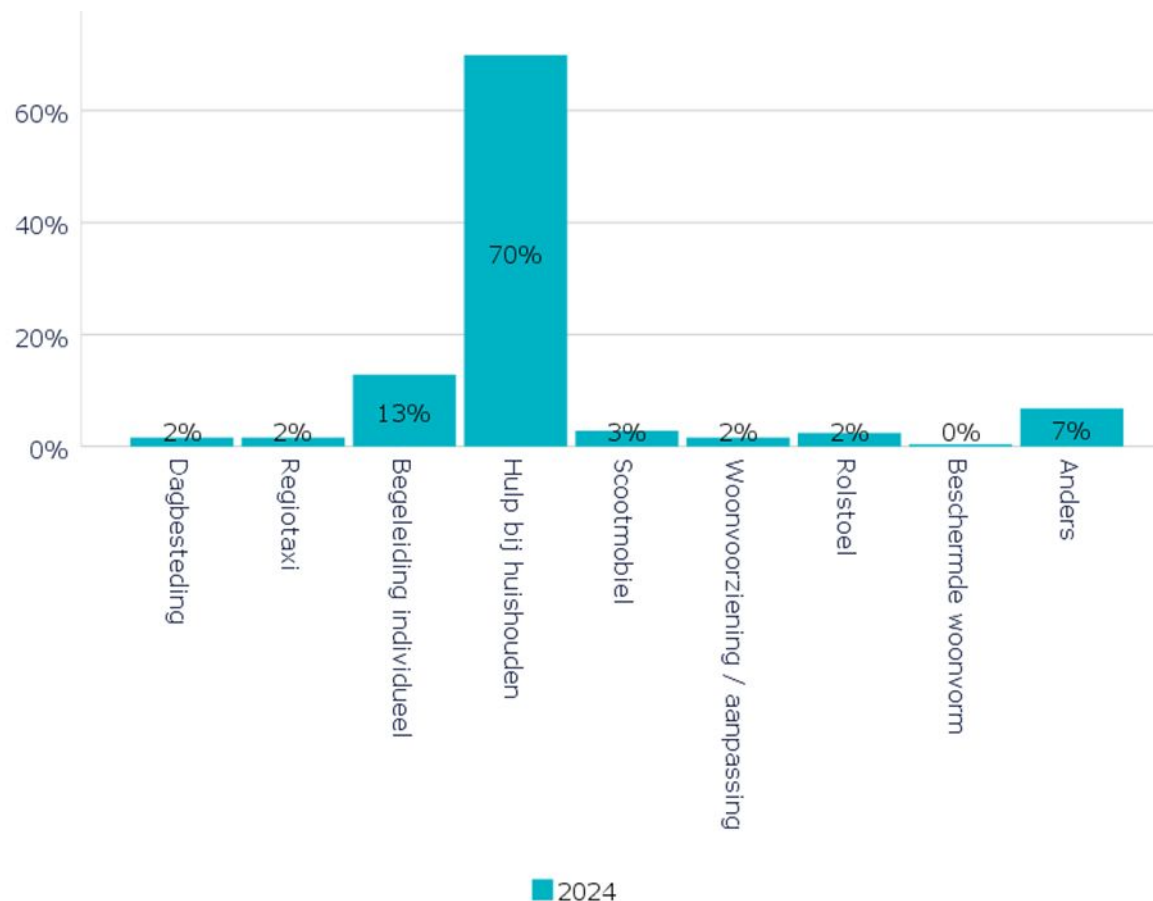
Stellingen
Voorzieningen

3

Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Geef hieronder aan over welke voorziening die u ontvangt, u een beoordeling wilt geven bij vraag 7b (stelling: ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed).



Kwaliteit ondersteuning naar voorziening

De figuur hiernaast geeft weer over welke voorziening de respondenten een beoordeling hebben gegeven op de stelling: 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'.

Van de respondenten heeft 70% aangegeven een beoordeling te geven over hulp bij huishouden. Van deze respondenten geeft 80,2% aan het (helemaal) eens met de stelling te zijn.

De overige categorieën omvatten een beperkt aantal respondenten. Bij de 13% die individuele begeleiding ontvangt, geeft 87,5% aan het (helemaal) eens met de stelling te zijn. Binnen de categorie 'anders' (7%), is 69,3 het (helemaal) eens.

Van de 3% die een scootmobiel ontvangt, is 71,5% het (helemaal) eens met de stelling. Voor de respondenten die dagbesteding ontvangen (2%) is 100% het (helemaal) eens en voor de regiotaxi (2%) is 50% het er mee eens. Van de 2% met een woonvoorziening/aanpassing is 50% het er helemaal mee eens en van de respondenten met een rolstoel (2%) is 60% het er mee eens.





Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

1	Algemene tevredenheid - Ik ben blij dat ik ondersteuning krijg. - Ik ben zeer tevreden en dankbaar voor de ondersteuning. - Ik ben heel tevreden over de hulp die ik krijg. - Heel blij mee. Geeft rust in mijn hoofd en lichaam. - Ik ben helemaal tevreden. Prima hulp.
2	Vervanging/personeelwisselingen - Helaas heel veel personeelwisselingen en ben daarom ook al overgegaan naar een andere zorginstelling. - Als mijn ondersteuner vakantie heeft, krijg ik geen hulp. Ook geen berichtje of telefoontje van de werkgever. Nalatigheid. - Het is moeilijk als je vaste hulp vrij is om een andere hulp te krijgen. - Soms geen vervanging. - Bij vakantie van de huishoudelijke hulp is geen of minder vervanging. - Bij de huishoudelijke hulp wordt er vaak gewisseld van personen. Niet prettig. - Wij hebben voortijdig gestopt omdat dit ons meer rust geeft dan er constant achteraan te lopen of er nog wel iemand komt en steeds weer alles te moeten uitleggen. Het huishouden gaat nog steeds niet goed maar dat is niet anders.
3	Hoeveelheid uren - Zou iets langer moeten dan 1,5 uur per week. Er kan niets extra's gedaan worden qua tijd. - We hebben een prima huishoudelijke hulp gekregen. Maar ik vind persoonlijk de uren die we hebben gekregen te kort. - Een uur meer per week zou beter zijn. - Te weinig uren.
4	Kwaliteit van de ondersteuning/aansluiting op hulpvraag - Huishoudelijke hulp gehad die niet weet wat schoonmaken is (nu wel). - Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter mijn dag indelen, maar betere kwaliteit van leven is er niet. - Voor mijn problemen krijg ik elke week hulp. Zij ondersteunen mij zodat ik geen uitschieters krijg en mocht ik ze wel hebben, helpen ze mij een oorzaak en een oplossing te vinden en helpen ze mij er doorheen. - De ondersteuning die ik krijg is niet voldoende. Doordat de kinderen nog het een en ander voor ons doen redden we het.
5	Communicatie met de zorginstelling/gemeente - Ik ben op dit moment niet tevreden over de huishoudelijke ondersteuning die ik ontvang. Met name de communicatie vanuit de organisatie ervaar ik als matig, wat het lastig maakt om goed af te stemmen over de hulp die nodig is. - Betere terugkoppeling naar mijn naasten. - Het zou erg fijn zijn als de consulent, de cliënt per mail of telefonisch wil informeren over verlenging indicatie huishoudelijke zorg. - Op dit moment twijfel ik in hoeverre de manier waarop ik behandeld word meer stressvol is dan het niet krijgen van hulp. Het leek met de nieuwe manager even beter te gaan, maar nu is het weer verslechterd en even slecht als toen ik een klacht indiende.

Algemene opmerkingen

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De tabel hiernaast geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Daarna volgen enkele quotes per categorie, deze zijn illustratief voor de totale categorie.





Inleiding

Contact gemeente
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Team voor Elkaar
Gesprek
Knooppunt mantelzorg
Mantelzorgondersteuning



Hoofdstuk 2

Stellingen
Voorzieningen



Open vragen

Algemene opmerkingen
Mantelzorg opmerkingen

Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?

1. *'Er werd vanuit gegaan dat een mantelzorger zelf niet meer werkt. Er zijn ook mantelzorgers die ook nog een volledige baan hebben en dus geen tijd hebben voor een koffiemoment overdag.'*
2. *'Het geeft mij meer ruimte en rust om andere dingen te doen.'*
3. *'Mantelondersteuning was voor mij in 't begin een dilemma: want ik ben geen mantelzorger, maar zijn echtgenoot! Door het gesprek en de last die op mijn schouders drukte, ben ik tot rust gekomen, dat ik de mantelzorger ben. Het valt niet altijd mee, omdat ik ook al ouder ben en mijn kwaaltjes heb maar ik ben blij dat er mantelondersteuning is, bedankt!'*
4. *'Ik krijg nu zelf al jaren huishoudelijke hulp uit de Wmo. Via Knooppunt Mantelzorg kan ik niet echt ondersteund worden. Kan er mijn verhaal kwijt maar meer niet.'*
5. *'Het geeft mij meer ruimte en rust om andere dingen te doen.'*
6. *'Momenteel ervaar ik als mantelzorger geen overbelasting.'*
7. *'Tijdens het keukentafelgesprek is de mantelzorgbelasting besproken en deze is prima zoals die nu is.'*
8. *'Als mantelzorger heb ik nu afspraken wat er van mij en van mijn familie verwacht wordt. Wij stemmen onderling af wie wat doet. Tot nu toe gaat het prima.'*
9. *'Mantelzorg is gestopt. Waarvoor weet ik niet.'*
10. *'Ik ga normaal 1 keer per week naar mevrouw. Doe boodschappen en ziekenhuisbezoek en de kleine dingen. Hierbij heb ik geen hulp. Het lijkt me wel handig.'*
11. *'Als ik tijdens mijn weinige ontspanning ingezet wordt als assistent voor het zware werk gaat er toch wel iets mis denk ik.'*

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de mantelzorgondersteuning. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven, de eigen situatie te beschrijven, of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten beschouwing gelaten.

