

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Brummen



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Brummen

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding onderzoek	2
1.2 Doelgroep	2
1.3 Onderzoeksmethode	2
1.4 Steekproef en respons	2
1.5 Vergelijkingen	3
1.6 Leeswijzer	3
H2 Het contact	4
2.1 Het contact	4
2.2 Cliëntondersteuning	8
H3 De ondersteuning	9
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	9
3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	12
3.3 Opmerkingen over ondersteuning	15
H4 Mantelzorg (ondersteuning)	17
4.1 Mantelzorg en het Team Voor Elkaar	17
4.2 Mantelzorgondersteuning	19
4.3 Opmerkingen over mantelzorgondersteuning	23
Bijlage 1 Tabellenbijlage	24
Colofon	28

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

Samenvatting

De gemeente Brummen heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met vragen over mantelzorg(ondersteuning), enkele open vragen en een vergelijking tussen de ontvangen voorziening en de beoordeling hiervan. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. De gemeente heeft 967 vragenlijsten verzonden en er zijn 348 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 36%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Team Voor Elkaar. Van de respondenten geeft 83% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (87%) en hoger dan de referentiegroep (79%). Daarnaast geeft 76% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit percentage is gestegen ten opzichte van vorig jaar (70%) en de referentiegroep (74%). 88% van de respondenten, is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker hen serieus nam. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (89%) en komt overeen met het resultaat van de referentiegroep (88%). Tot slot is 77% van mening dat er in het gesprek samen met hen naar een oplossing is gezocht, een afname ten opzichte van vorig jaar (81%) en lager dan de referentiegroep (81%).

Cliëntondersteuning

32% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (30%), al blijft de bekendheid nog wel achter ten opzichte van de referentiegroep (37%).

De ondersteuning

80% van de respondenten geeft aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen goed vinden. Dit percentage is iets lager dan vorig jaar (84%) en is ook lager dan het percentage in de referentiegroep (82%). Daarnaast vindt 80% van de respondenten dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, tegenover 83% vorig jaar. Dit resultaat ligt ook iets lager dan de referentiegroep (83%).

Effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid van 90% aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dit is een forse stijging ten opzichte van vorig jaar (73%) en een hoger percentage dan in de referentiegroep (80%). Daarnaast kan 79% van de respondenten zich beter redden door de ondersteuning. Dit resultaat is lager dan vorig jaar (86%). Het percentage is dit jaar iets lager dan dat in de referentiegroep (84%). Tot slot ervaart 72% van de respondenten dat zij door de ondersteuning die zij ontvangen, een betere kwaliteit van leven hebben. Vorig jaar gaf 80% aan dit te ervaren. In de referentiegroep is dit percentage 78%.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

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

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Daarnaast heeft uw gemeente ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen over de ervaringen met mantelzorg(ondersteuning), waarbij specifiek is gekeken naar de ervaringen van de persoon die mantelzorg aan de cliënt geeft. Ook is er een vergelijking gemaakt tussen de ontvangen voorziening en de beoordeling hiervan. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2024.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in 2025 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	967
Respons papieren vragenlijsten	285
Respons online vragenlijsten	63
Totale respons	348
Responspercentage	36%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 967 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst. In totaal hebben 285 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 63 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 36%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente 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.

Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

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

Omdat meerdere gemeenten de vragenlijst met de tien standaardvragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 31 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2024 en 2025.

1.6 Leeswijzer

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

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: 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.

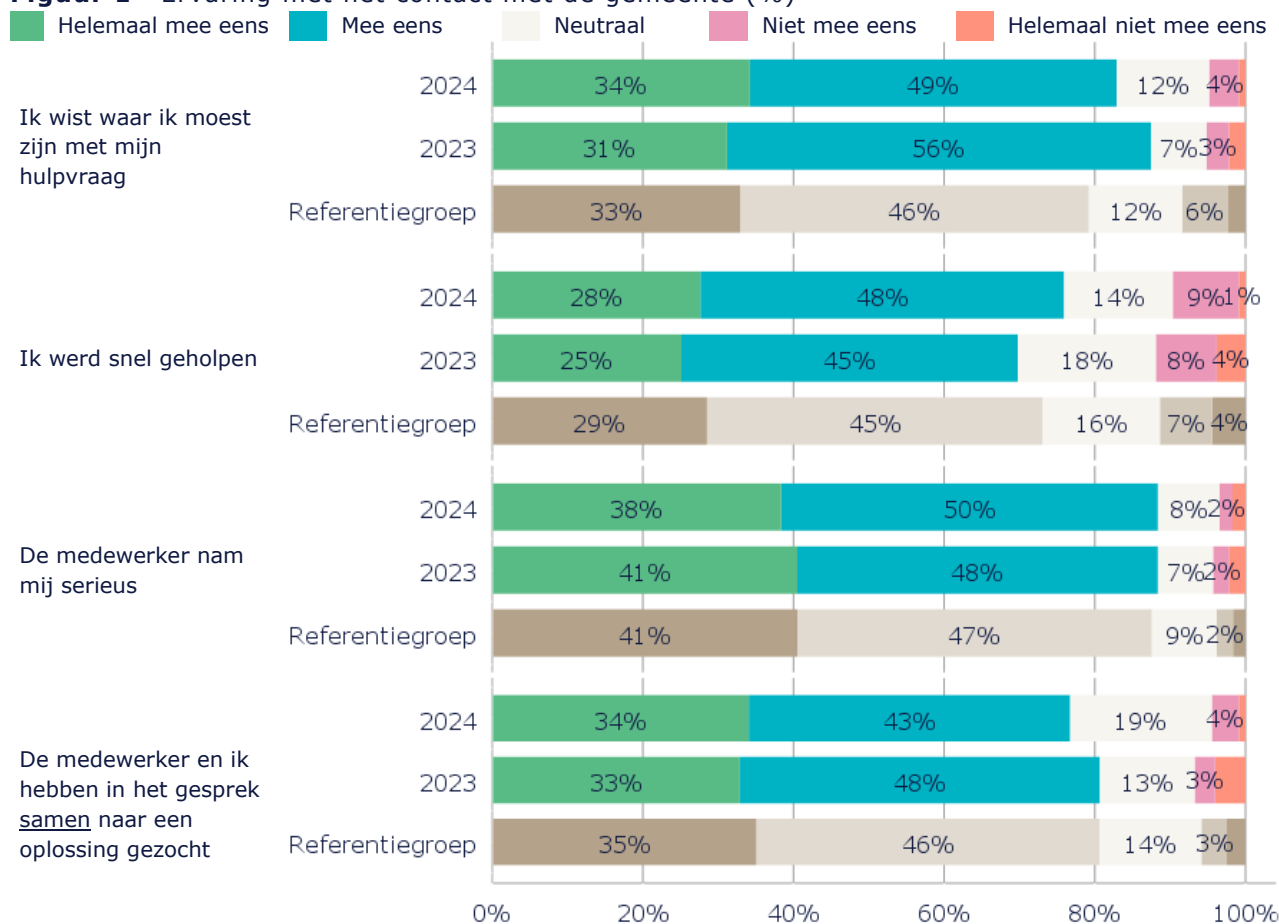
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Brummen nemen inwoners contact op met Team voor Elkaar.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Gemiddeld zijn zeven op de tien mensen met een beperking bekend met het Wmo-loket in hun gemeente.² In uw gemeente weet 83% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (87%). Wel ligt het percentage van de gemeente 4% hoger dan in de referentiegroep (79%).

Het aantal respondenten dat aangeeft 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%.

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016).

Bij de laatste stelling (de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht) is er een afname te zien. Waar dit jaar 77% van de respondenten aangeeft het (helemaal) eens te zijn met de stelling, was dit vorig jaar hoger met 81%. Dit percentage is daarmee gelijk aan de referentiegroep (81%). Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo.

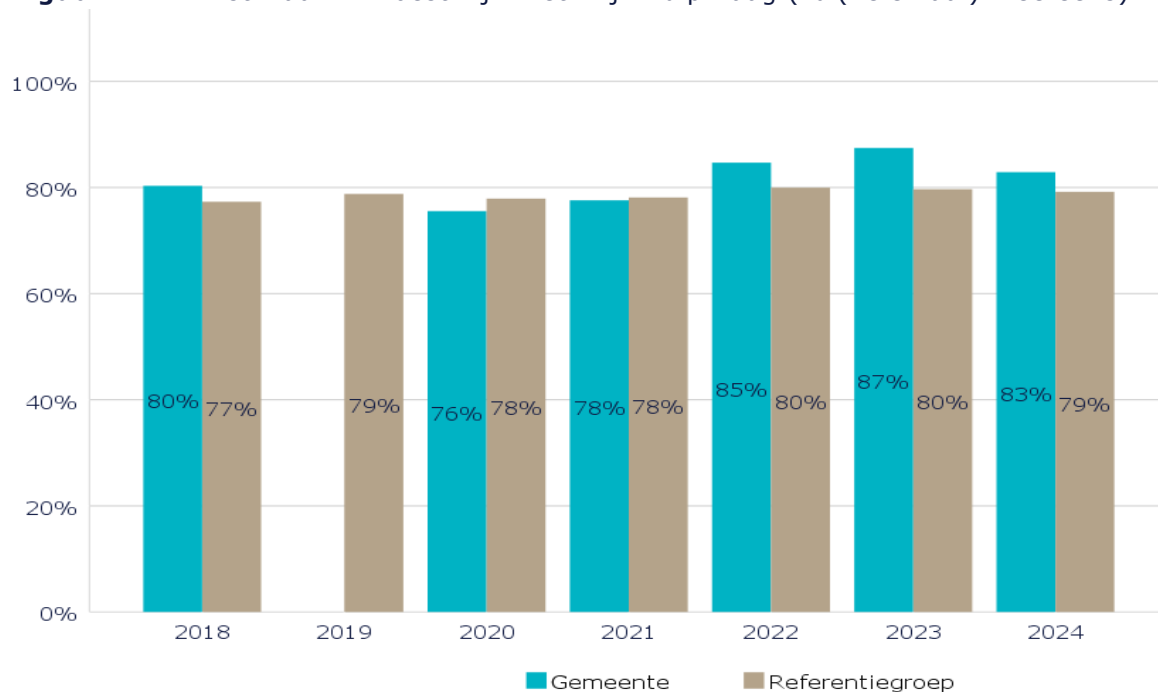
Daarnaast worden respondenten die bij sommige stellingen 'niet mee eens' of 'helemaal niet mee eens' hebben geantwoord, gevraagd om een toelichting te geven. Veel respondenten geven hierbij aan dat er niet goed naar hen geluisterd is, dat zij zich niet serieus genomen voelden of dat ze lang moesten wachten. Daarnaast geven sommige respondenten ook aan dat het gesprek erg lang geleden is en het zich niet meer te herinneren. Hieronder worden enkele van deze open antwoorden weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *"Eerste keer ging soepel, de tweede keer moesten we ongeveer 3 maanden wachten."*
2. *"Ik was ziek, had snel hulp nodig maar het duurde een maand eer ik hulp kreeg."*
3. *"De medewerker volgde precies de regeltjes maar luisterde niet naar de werkelijke problemen."*
4. *"Ik behoor tot de ouderen boven de 50 en ik heb autisme. Daardoor word ik niet serieus genomen door de gemeente."*
5. *"Ik dacht dat ik serieus genomen werd tot de uitslag van het gesprek kwam en ik mij afvroeg of hij bepaalde stukken niet geluisterd had."*
6. *"Aanvraag was urgent, we moesten 6 weken wachten, dan zou iemand bellen voor een afspraak."*

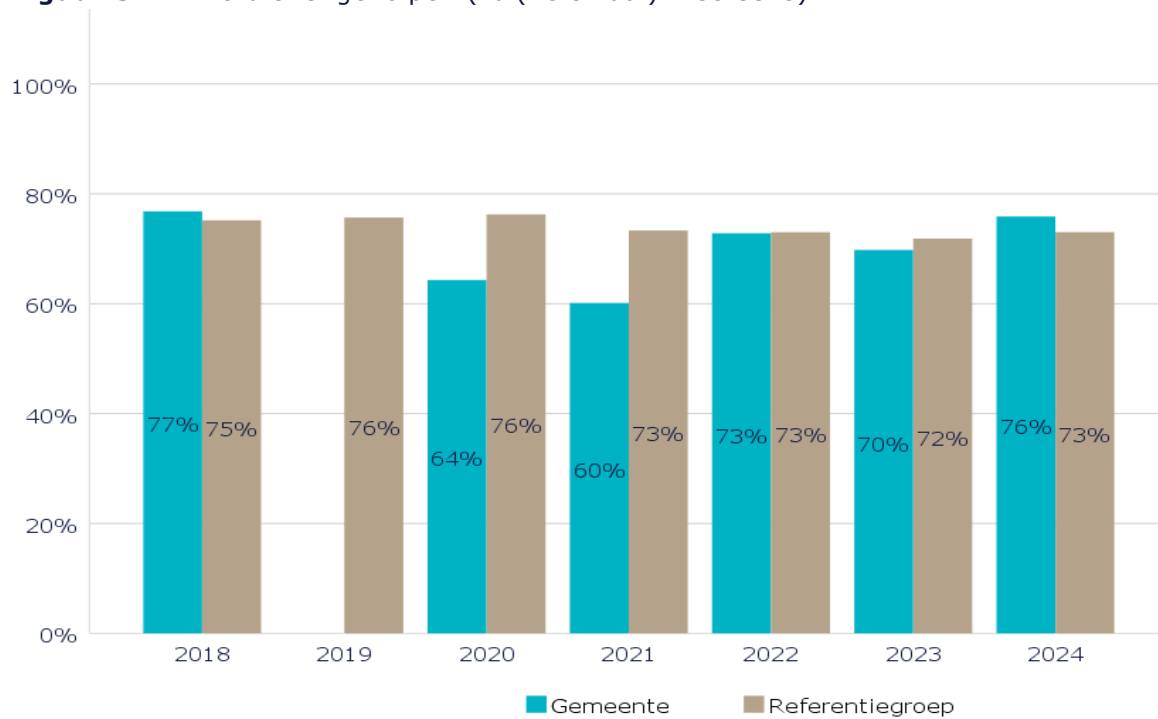
De volgende figuren tonen hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

Hierbij wordt een trend zichtbaar dat de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo de afgelopen jaren steeds beter vindbaar is geworden voor inwoners. Waar in 2020 76% van de respondenten duidelijk wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, is dit tot aan 2024 toegenomen tot 83%. Hiermee scoort de gemeente Brummen steevast hoger dan de referentiegroep. Deze stijgende trend is ook zichtbaar voor de mate waarin respondenten zich serieus genomen voelen. De mate waarin er samen naar een oplossing is gezocht is in 2024 weer afgenomen na een stijgende trend. De stelling over de snelheid waarmee respondenten geholpen werden is in 2024 na een dalende trend, toegenomen.

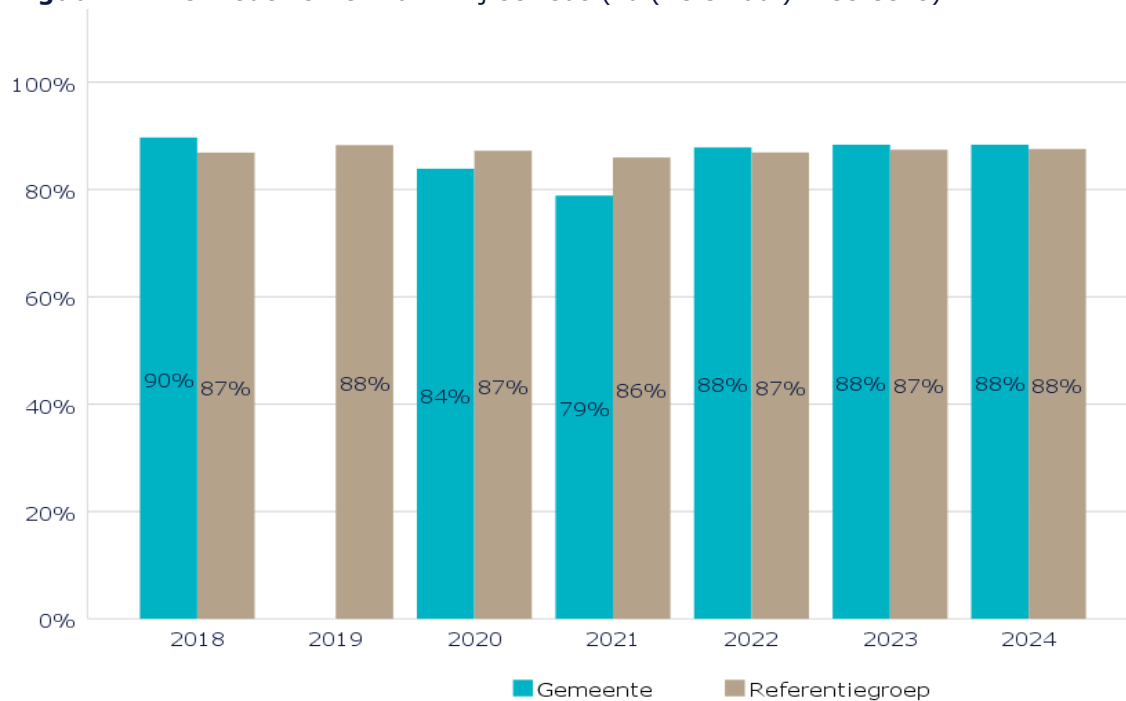
Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



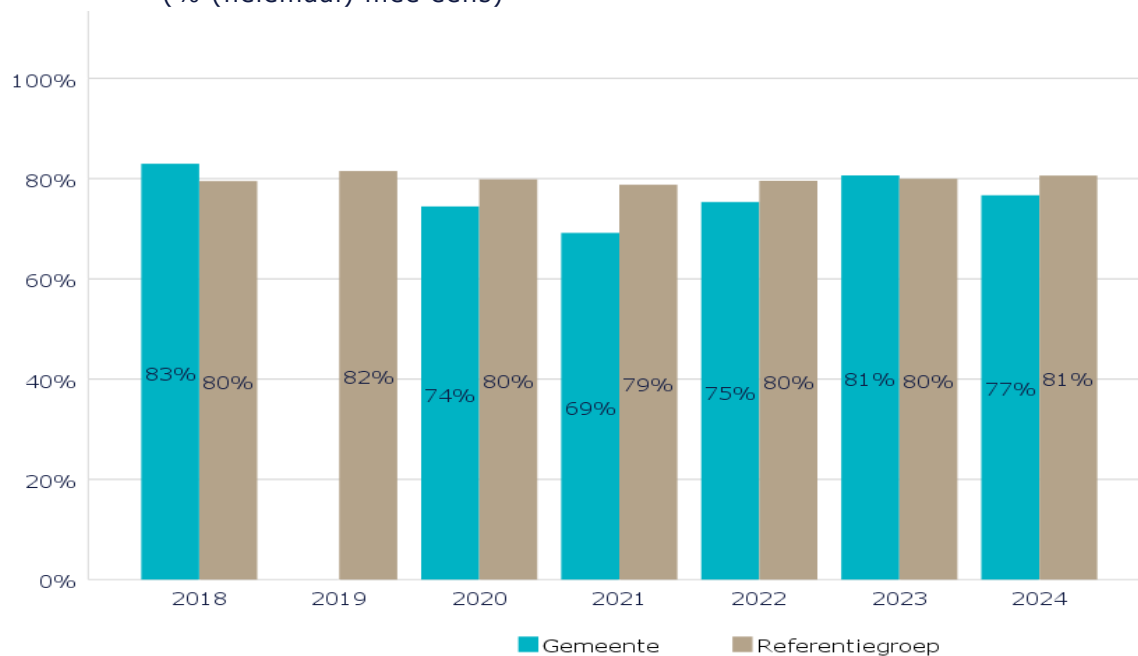
Figuur 3 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



Figuur 4 De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)



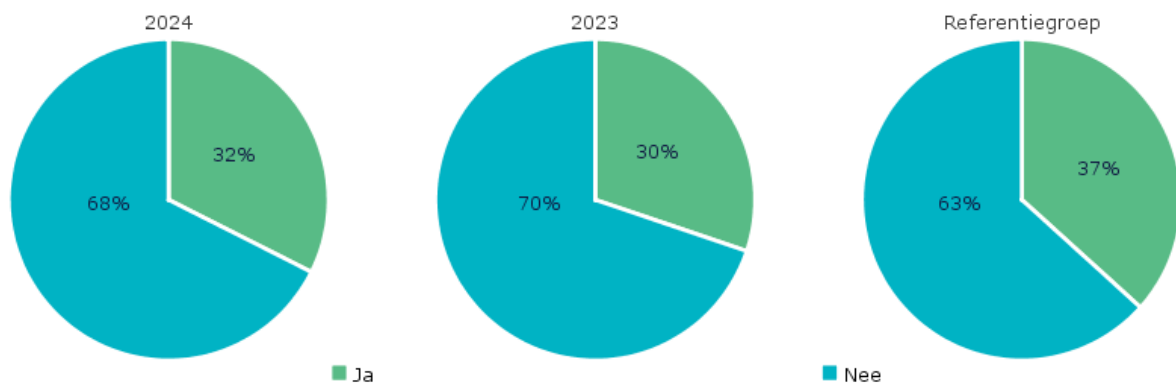
Figuur 5 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 Cliëntondersteuning

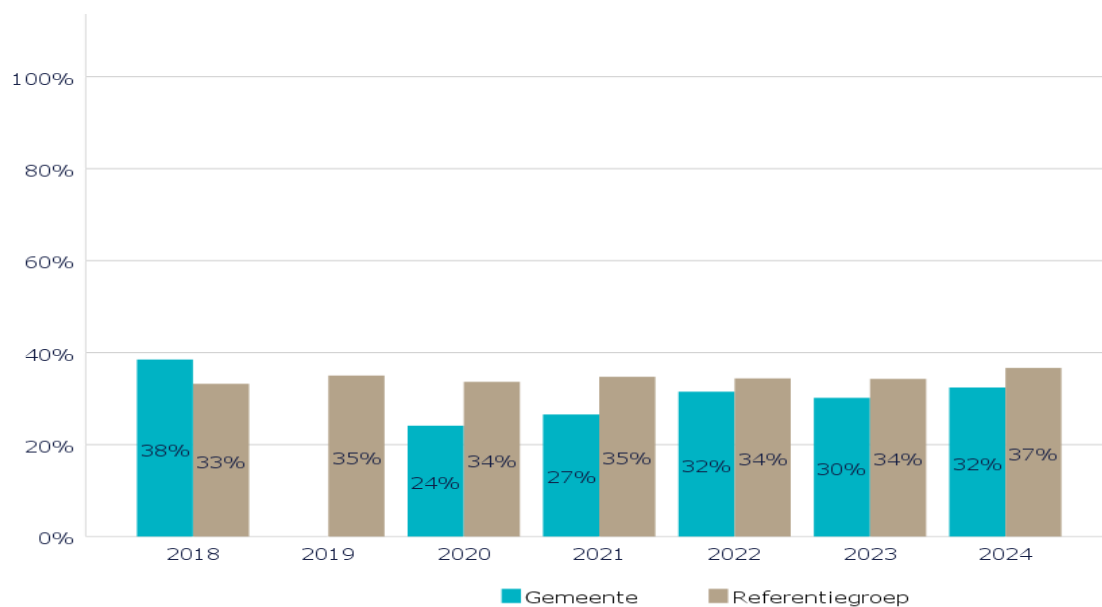
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Brummen is cliëntondersteuning georganiseerd door Zorgbelang Gelderland.

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



32% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (30%), al blijft de bekendheid nog wel achter ten opzichte van de referentiegroep (37%).

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)

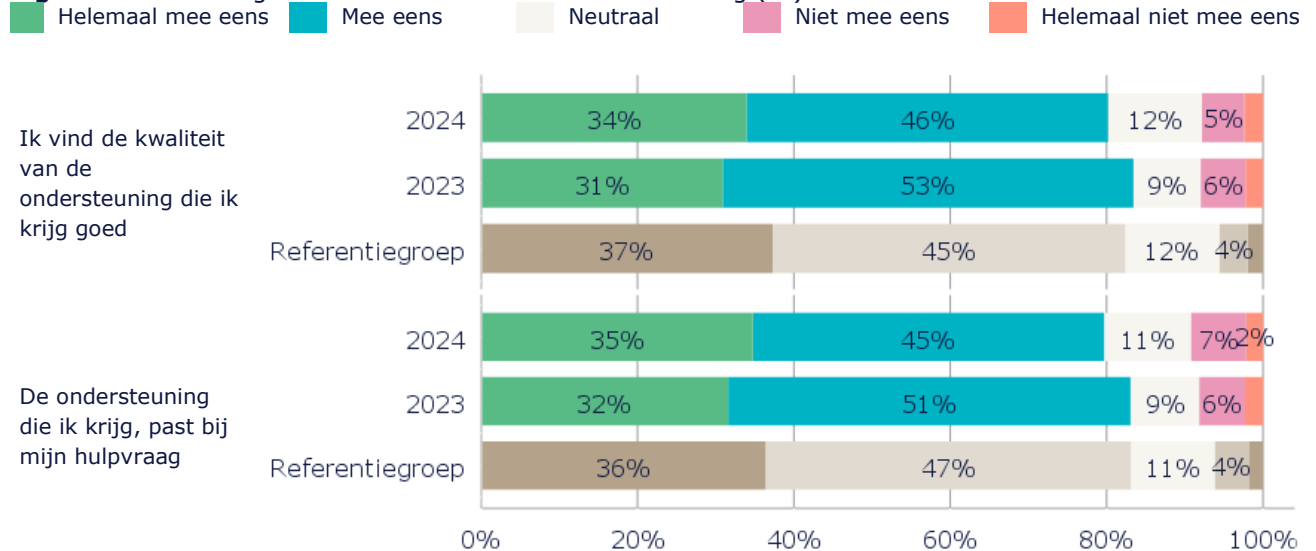


H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

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

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



Van de respondenten geeft 80% aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen goed vinden. Dit percentage is iets lager dan vorig jaar (84%) en is vergelijkbaar met het percentage in de referentiegroep (82%).

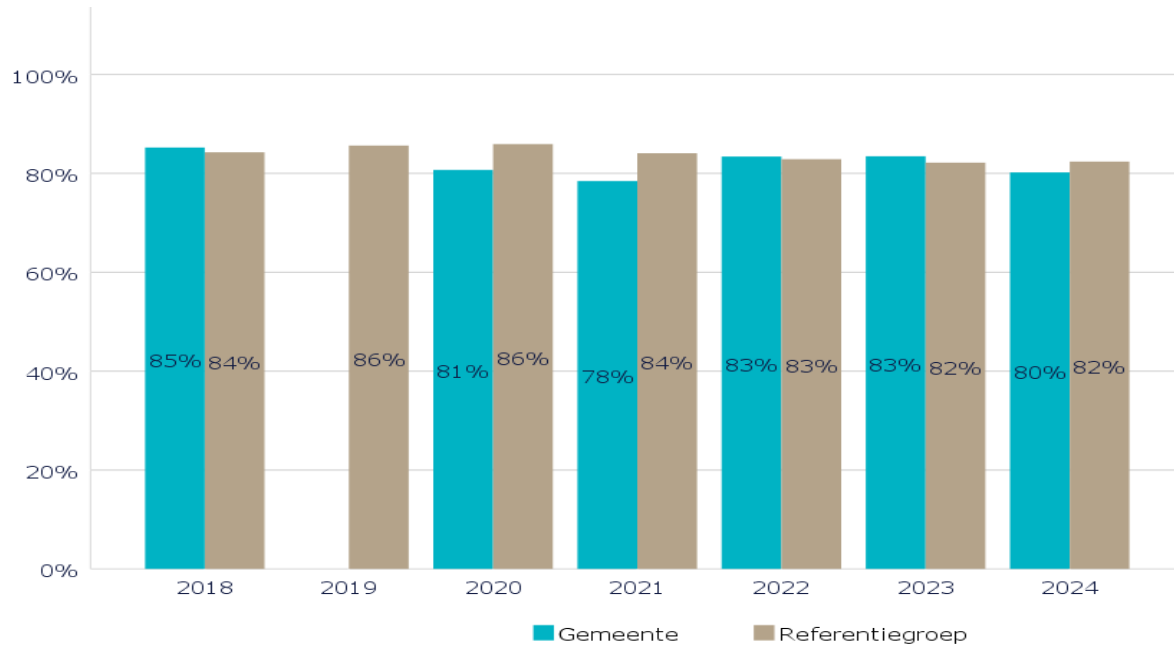
80% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, tegenover 83% vorig jaar. Dit resultaat is lager dan de referentiegroep (83%).

Ook hier zijn respondenten die '(helemaal) niet mee eens' hebben geantwoord gevraagd of zij dit antwoord willen toelichten. Deze respondenten geven onder andere aan dat zij te weinig uren huishoudelijke hulp toegewezen krijgen, ze lang moesten wachten voor de hulp werd ingezet, er geen of weinig vervanging wordt geregeld bij ziekte of vakanties, of dat zij ontevreden zijn over de kwaliteit van de hulp. Hieronder worden enkele van deze open antwoorden weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

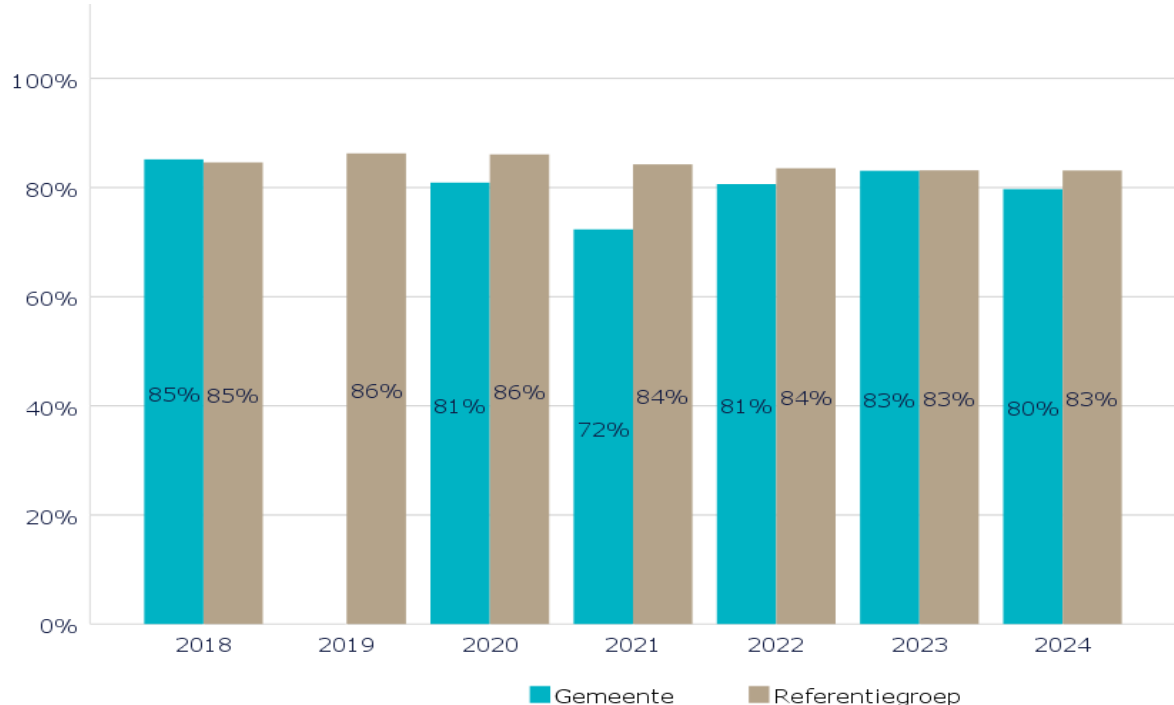
1. "De geboden ondersteuning sloot niet aan bij mijn ggz-hulpvraag."
2. "De vaste hulp heeft eigenlijk al te weinig tijd en training om mij echt te helpen, maar als deze ziek is of op vakantie gaat, krijg ik of geen hulp of ongetrainde hulp. De vervangers (als ik die krijg) gedragen zich ook nog eens vaak discriminerend naar jonggehandicapten. Er wordt niet gecommuniceerd over vervanging en of ik vervanging krijg."
3. "Te weinig uren! 2 uur per 2 weken!"
4. "Ik moest lang wachten voor ik hulp kreeg, terwijl ik dat al dringend nodig had en heb."
5. "De kwaliteit is wisselend en de 'levering' ook, communicatie met instantie is slecht. Ondersteuning is wel passend."

6. "De huishoudelijke hulp maakt schoon 'voor het oog'. Dus niet onder het bed, achter een deur, in hoekjes."
7. "Regelmatig uitval door ziekte en vakantie; dan vaak geen vervanging."
8. "Ze komen gewoon niet. Dus er is geen ondersteuning. Ik betaal wel € 21,- en geen hulp."

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



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

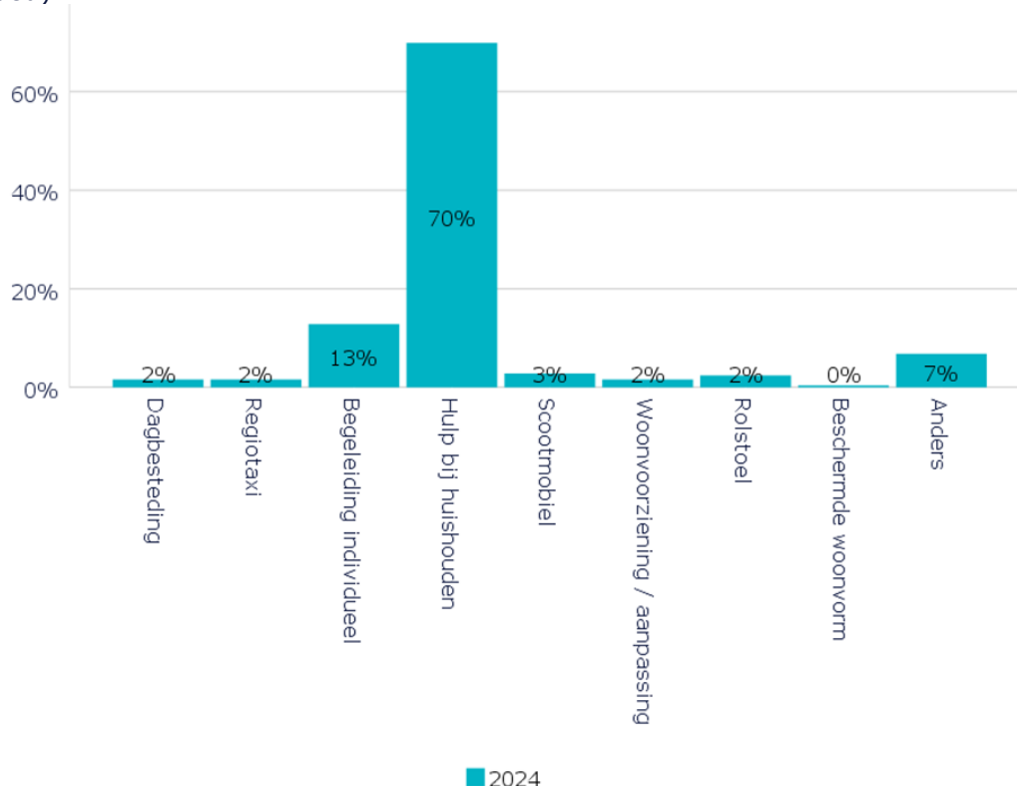


In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 1 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Ik vind de kwaliteit van die ondersteuning die ik krijg goed
	(Helemaal) mee eens
Dagbesteding	100%
Regiotaxi	50%
Begeleiding individueel	87,5%
Hulp huishouden	80,2%
Scootmobiel	71,5%
Woonvoorziening/aanpassing	50,%
Rolstoel	60%
Beschermde woonvorm	0%
Anders	69,3%

Figuur 11 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).

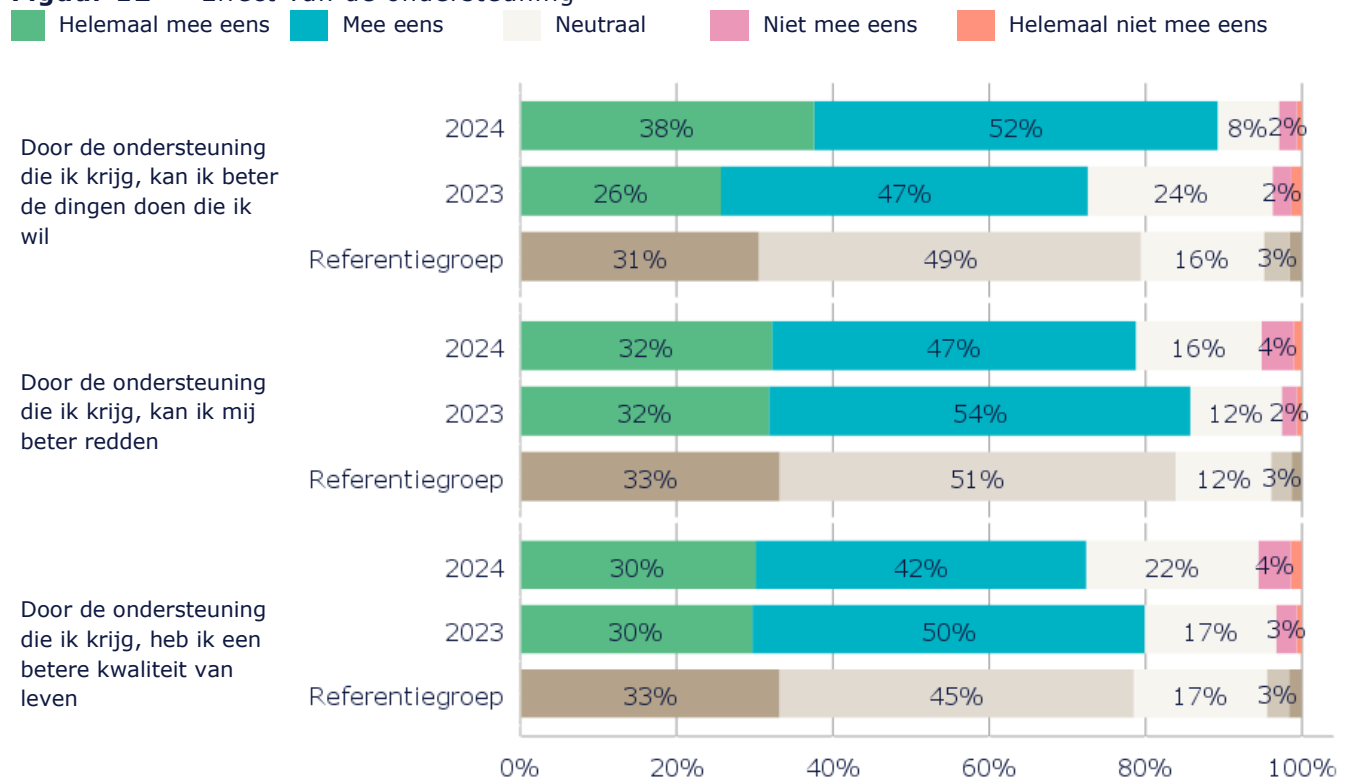


In figuur 11 wordt weergegeven over welke voorziening de respondenten een beoordeling hebben gegeven op de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Van de respondenten heeft 70% aangegeven een beoordeling te geven over hulp bij huishouden. Van deze respondenten geeft 80,2% 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.

3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 12 Effect van de ondersteuning



In figuur 12 is te zien dat 90% van de respondenten vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dit is een forse stijging ten opzichte van vorig jaar (73%) en een hoger percentage dan in 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 lager dan dat in de referentiegroep (84%).

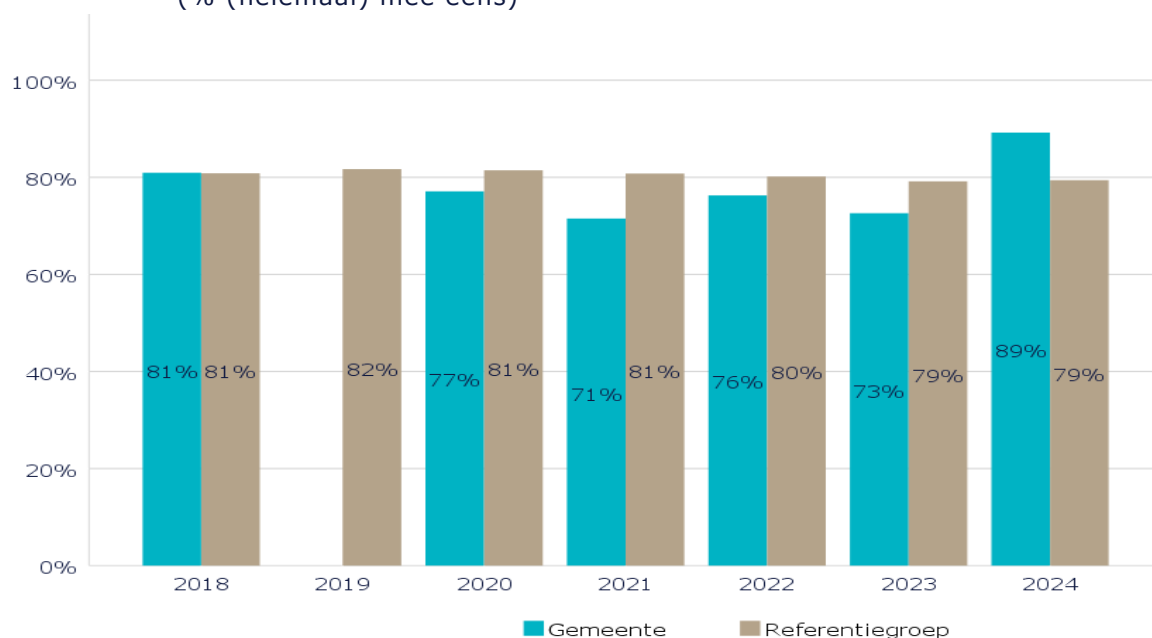
Tot slot ervaart 72% van de respondenten door de ondersteuning die zij ontvangen een betere kwaliteit van leven. Vorig jaar gaf 80% aan dit te ervaren. In de referentiegroep is dit percentage 78%.

Bij deze laatste stelling zijn wederom respondenten die '(helemaal) niet mee eens' hebben geantwoord gevraagd of zij dit antwoord willen toelichten. Deze respondenten geven onder andere aan dat zij (nog) geen hulp of ondersteuning hebben ontvangen, of dit niet meer ontvangen en dat de hulp niet aansluit vanwege te weinig uren, kwaliteit of andere oorzaken.

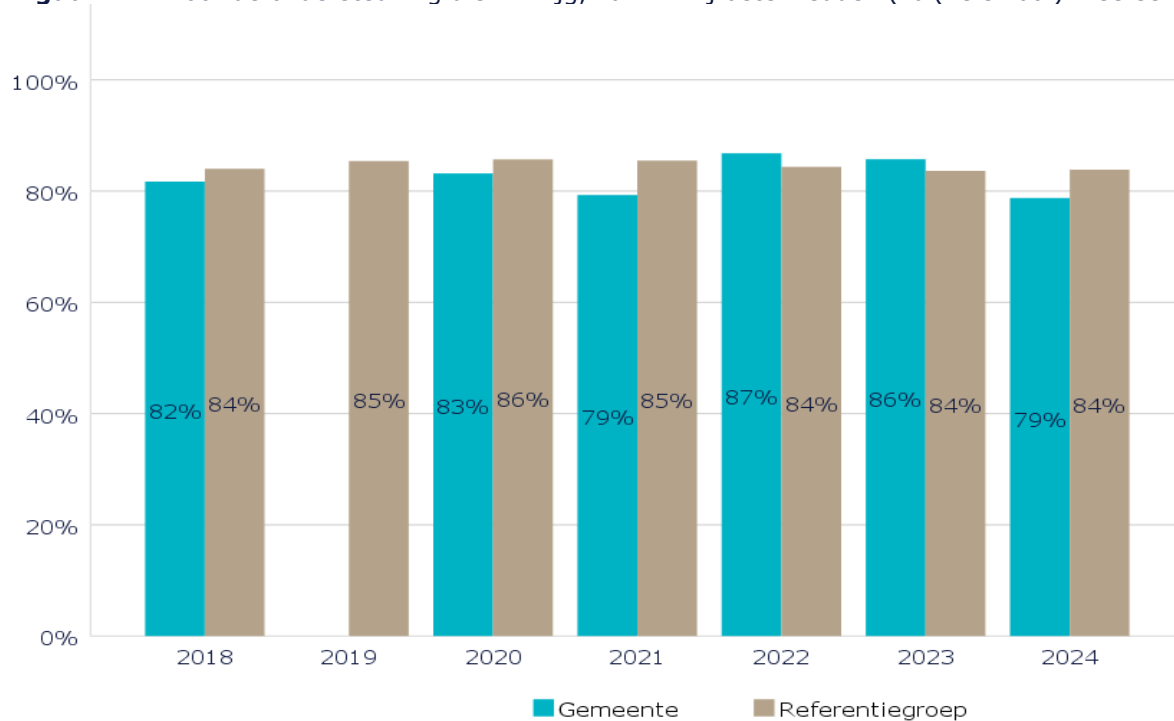
Hieronder worden enkele van deze open antwoorden weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. "Ik krijg geen hulp meer en die wil ik wel weer krijgen."
2. "Doordat ik meer niet dan wel hulp had en vaak voor niets zat te wachten kostte het me meer energie dan dat het me opleverde. Ook was ik meer tijd kwijt om naderhand alles weer op z'n plek terug te zetten."
3. "Ik zie zo vaak dat het niet schoon is in huis en dat levert mij veel stress op (ergernis)."
4. "Te weinig uren."
5. "Ik gebruik taxi maar daar voel ik veel onrust door de wachttijden die er aan gekoppeld zijn. Reden voor een nieuw gesprek bij gemeente was voor een bijdrage voor aanschaf brommobiel om toch zelfstandig weer op pad te kunnen, maar men kwam met enkel een driewiel fiets waar ik totaal niets aan heb als ik naar een ziekenhuis of familie wil. En naar mijn dagbesteding."
6. "Wil wel meer hulp, extra dag."
7. "Inmiddels heb ik 4 verschillende hulpen gehad; door allerlei oorzaken waren de 2 vaste hulpen ziek of andere redenen. Ook vaak wisselende dagen door onder andere afspraken op die dagen, dan geen hulp."

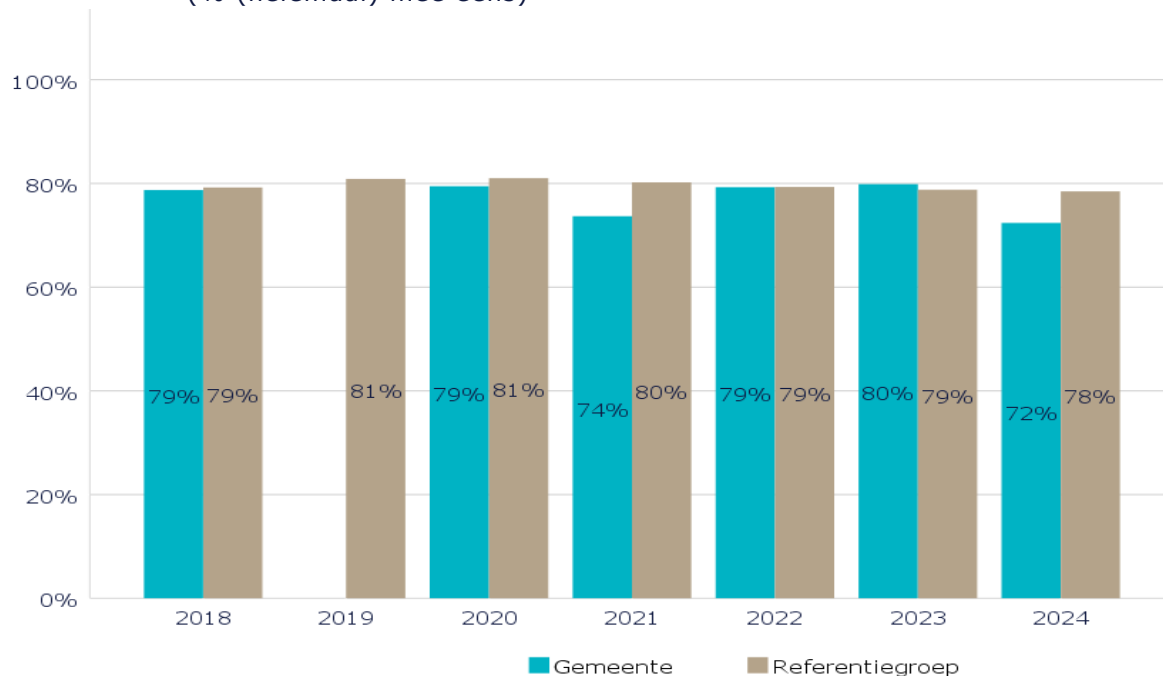
Figuur 13 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



Figuur 14 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



Figuur 15 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



3.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 2 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Vervanging/personeelwisselingen
3	Hoeveelheid uren
4	Kwaliteit van de ondersteuning/aansluiting op hulpvraag
5	Communicatie met de zorginstelling/gemeente

Verreweg het grootste aantal opmerkingen gaat over het uiten van tevredenheid over en dankbaarheid voor de ontvangen hulp en ondersteuning. Tegelijkertijd noemen respondenten ook verbeterpunten of ontevredenheid, bijvoorbeeld over de continuïteit van de zorg bij afwezigheid, over de hoeveelheid uren ondersteuning die zij ontvangen of over de kwaliteit van de ondersteuning. Daarnaast noemen dit jaar opvallend veel respondenten het contact met de gemeente of het toegangsproces als verbeterpunt. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

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.

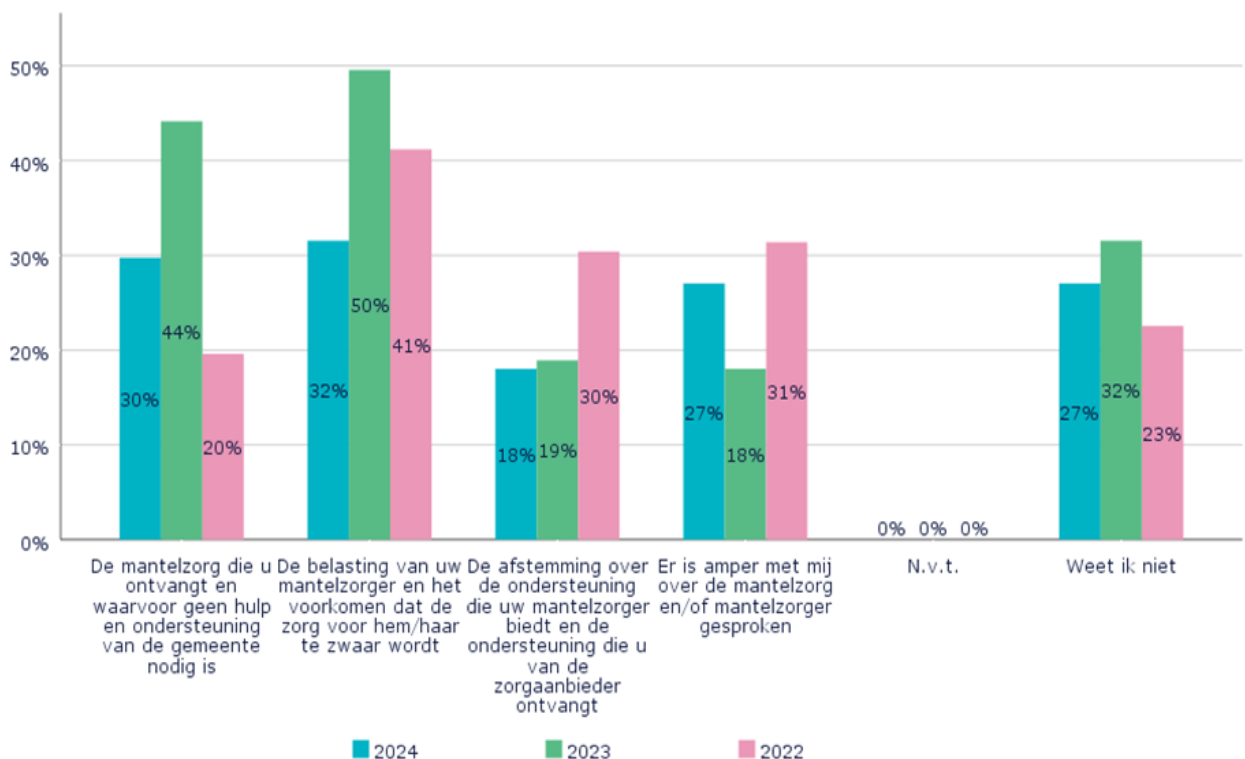
H4 | Mantelzorg(ondersteuning)

De gemeente Brummen heeft een aantal vragen met betrekking tot mantelzorg(ondersteuning) toegevoegd aan de standaardvragenlijst. De eerste mantelzorgvraag is gesteld aan de cliënt zelf. Aan de cliënten is gevraagd de overige vragen door de mantelzorger te laten invullen. De resultaten worden in dit hoofdstuk beschreven.

4.1 Mantelzorg en het Team Voor Elkaar

Allereerst is aan de cliënten zelf gevraagd of zij tijdens het gesprek met het Team Voor Elkaar hebben gesproken over een aantal onderwerpen met betrekking tot de mantelzorg(er). Hierbij konden meerdere antwoorden worden aangekruist, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%. De antwoorden op deze vraag worden in onderstaand figuur weergegeven.

Figuur 16 In het gesprek met het Team voor Elkaar is er met u gesproken over:



Tijdens de gesprekken is het meest gesproken over de belasting van de mantelzorger en het voorkomen dat de zorg voor hem/haar 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%). Ook dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (44%).

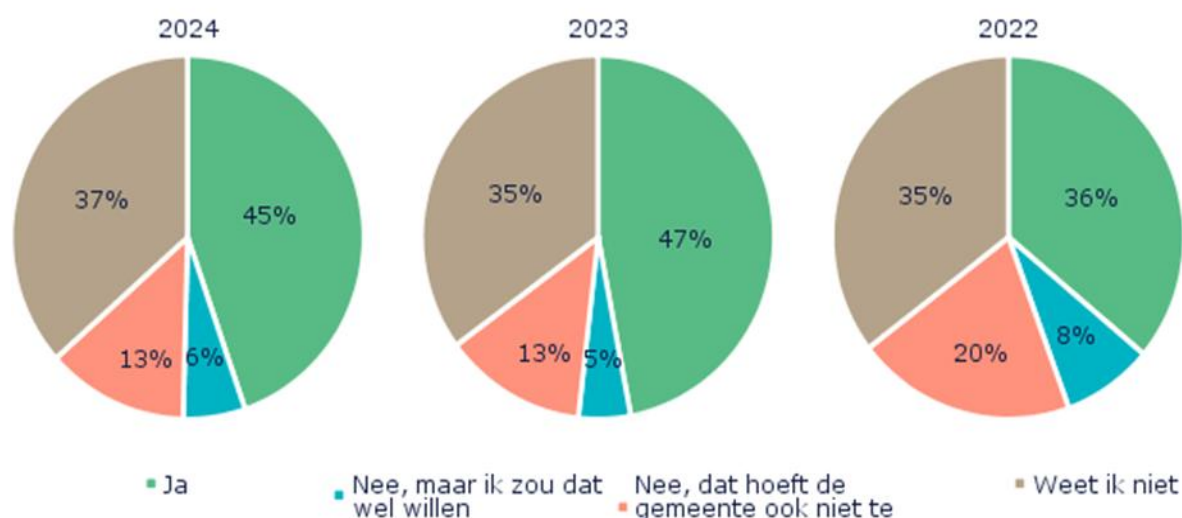
Over de afstemming tussen de ondersteuning van de mantelzorger en de zorg van de zorgaanbieder (19% vorig jaar), kwam dit in 2024 in 18% van de gevallen ter sprake.

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.

Uit deze resultaten komt naar voren dat er, in vergelijking met vorig jaar, over het algemeen minder vaak met cliënten is gesproken over mantelzorg(ondersteuning). Met name het gesprek over de belasting van de mantelzorger is dit jaar minder vaak besproken, maar ook over mantelzorg waar geen ondersteuning vanuit de gemeente nodig is, is minder gesproken. Ook geven weer meer respondenten aan dat er niet of amper met hen gesproken is over mantelzorg.

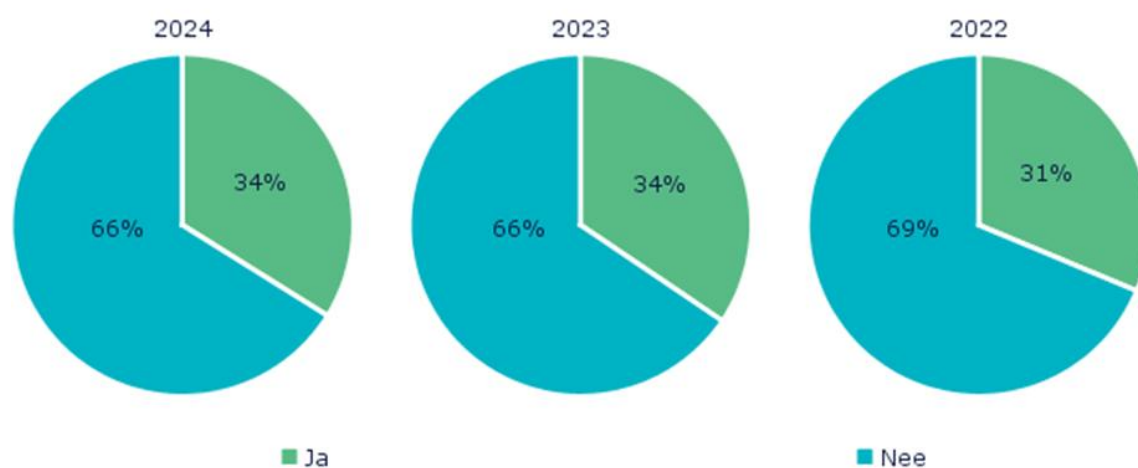
De volgende vragen zijn door de mantelzorgers ingevuld. Als eerste is aan de mantelzorgers gevraagd of Team Voor Elkaar weet dat zij mantelzorger zijn.

Figuur 17 Weet het Team voor Elkaar dat u mantelzorger bent?



Van de mantelzorgers geeft 45% aan dat het Team Voor Elkaar weet dat zij mantelzorger zijn. Dit percentage is vergelijkbaar met vorig jaar (47%). In totaal geeft 19% aan dat het Team Voor Elkaar niet weet dat zij mantelzorger zijn. Van deze 19% geeft 6% aan dat zij wel graag zouden willen dat het Team Voor Elkaar betrokken wordt. 13% van de respondenten geeft aan dat zij niet willen dat het Team Voor Elkaar op de hoogte is van de mantelzorg.

Figuur 18 Heeft het Team voor Elkaar u uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of en welke ondersteuning uw naaste nodig heeft?



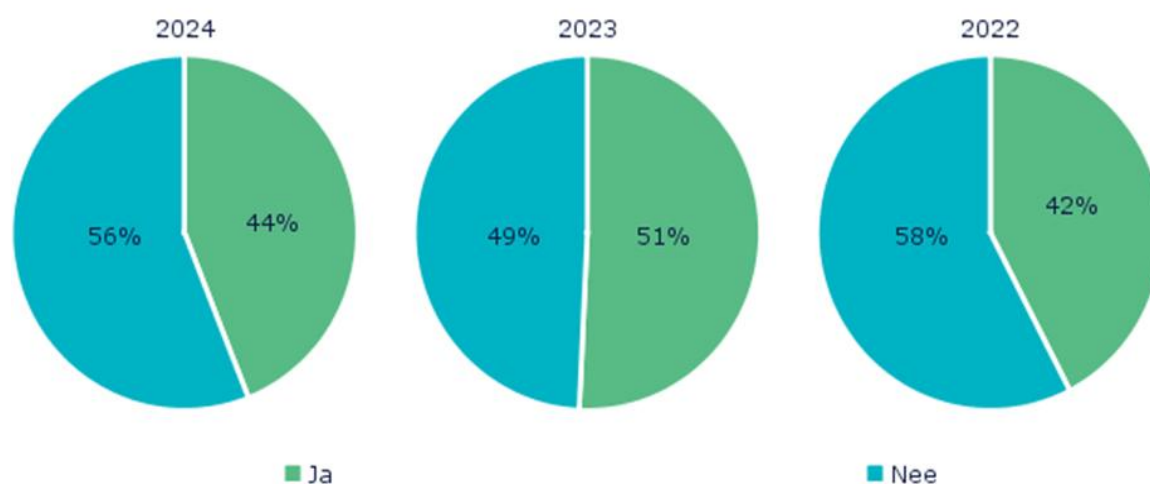
In figuur 18 is te zien dat een groot deel van de mantelzorgers (66%) niet is uitgenodigd door de gemeente voor een dergelijk gesprek. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar (66%). In 2024 heeft 34% van de respondenten hiervoor wel een uitnodiging ontvangen.

4.2 Mantelzorgondersteuning

Verder is er een aantal vragen gesteld over het Knooppunt Mantelzorg Brummen. Het Knooppunt Mantelzorg Brummen biedt ondersteuning aan mantelzorgers en is voor iedereen vrij toegankelijk. Mantelzorgers kunnen hier terecht voor informatie, advies en een persoonlijk gesprek. Het Knooppunt Mantelzorg organiseert daarnaast activiteiten, zoals informatiebijeenkomsten en contactgroepen.

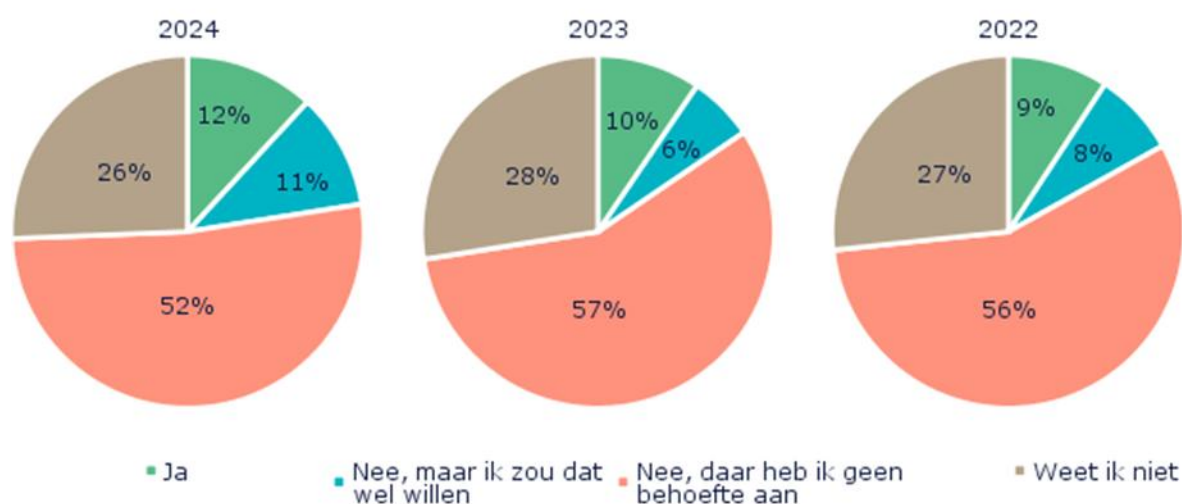
Aan mantelzorgers is allereerst gevraagd of zij afwisten van het bestaan van het Knooppunt Mantelzorg Brummen.

Figuur 19 Weet u af van het bestaan van het Knooppunt Mantelzorg Brummen?



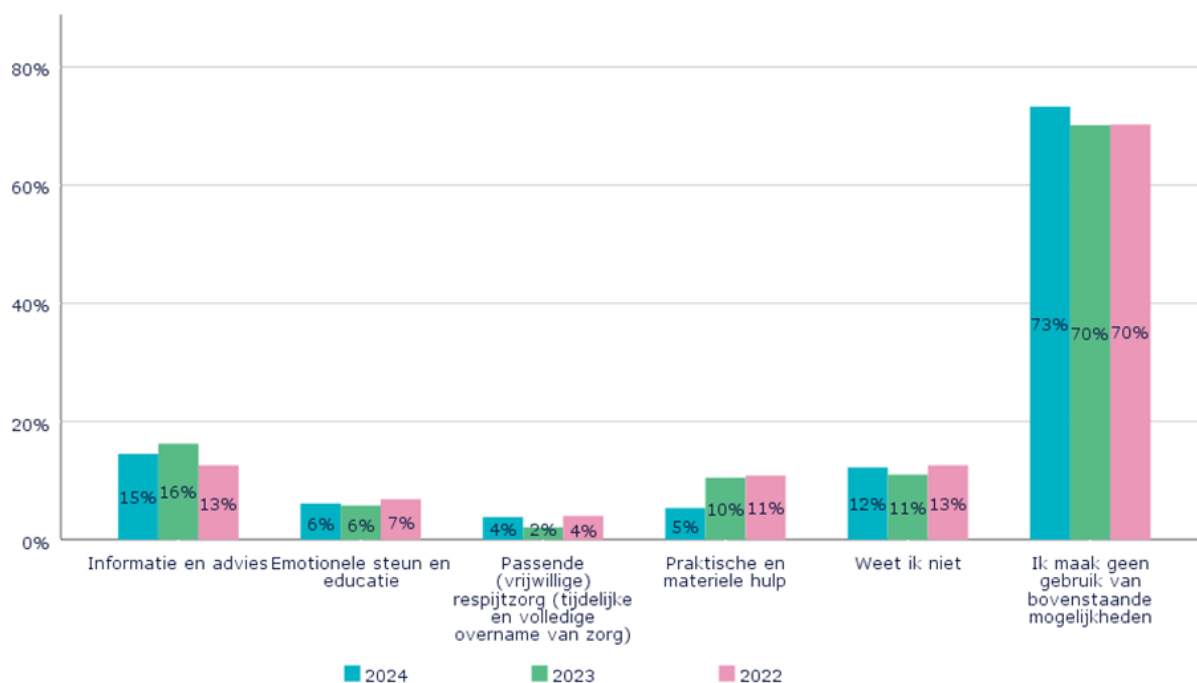
In figuur 19 is te zien dat 44% van de mantelzorgers bekend is met het Knooppunt Mantelzorg Brummen. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar (51%). Een meerderheid van 56% van de respondenten weet niet van het bestaan van Knooppunt Mantelzorg Brummen.

Figuur 20 Maakt u gebruik van de ondersteuning die het Knooppunt Mantelzorg Brummen u kan bieden?



In figuur 20 is te zien dat slechts 12% van de respondenten gebruikmaakt van deze ondersteuning. Dit is vergelijkbaar met het percentage van vorig jaar (10%). De groep respondenten die hier wel gebruik van zou willen maken is dit jaar gestegen, van 6% vorig jaar naar 11% dit jaar. De groep respondenten die geen behoefte heeft aan ondersteuning (52%) is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (57%). Opvallend is dat wederom bijna een derde van de respondenten aangeeft niet te weten of zij gebruikmaken van de ondersteuning van Knooppunt Mantelzorg Brummen.

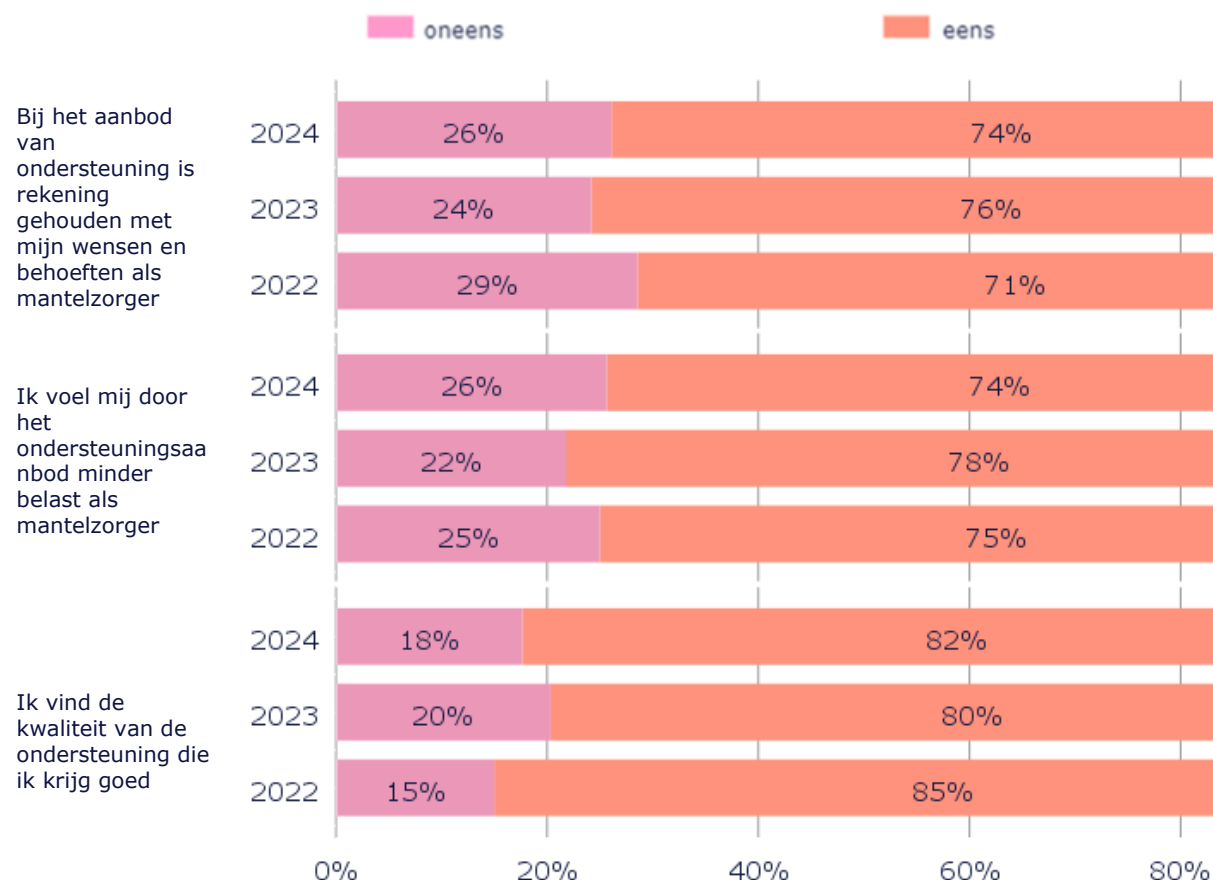
Figuur 21 Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning?



De meerderheid van de mantelzorgers maakt geen gebruik van de genoemde mogelijkheden (73%). Dit percentage is iets gestegen in vergelijking met vorig jaar. Wel zijn er kleinere groepen respondenten die gebruikmaken van verschillende vormen van mantelzorgondersteuning. Informatie en advies (15%) en emotionele steun en educatie (6%) worden dit jaar het meest genoemd.

Vervolgens is aan de mantelzorgers die mantelzorgondersteuning ontvangen gevraagd of zij het eens of oneens zijn met een aantal stellingen over mantelzorgondersteuning. In onderstaande figuur zijn de resultaten te zien.

Figuur 22 Bent u het eens met de volgende stellingen?



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%).

Ook 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%).

4.3 Opmerkingen over mantelzorgondersteuning

In een open tekstvlak kon men opmerkingen schrijven over de mantelzorgondersteuning. Wegens het beperkt aantal reacties worden vrijwel alle opmerkingen hieronder weergegeven. 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.

- 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.*

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2024
Contact						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	87%	85%	78%	76%	79%
(N)	228	231	222	165	233	6.370
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	76%	70%	73%	60%	64%	73%
(N)	228	235	228	168	238	6.815
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	88%	79%	84%	88%
(N)	232	232	222	161	242	7.294
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	77%	81%	75%	69%	74%	81%
(N)	223	222	219	159	227	6.970
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32%	30%	32%	27%	24%	37%
(N)	293	295	273	192	286	5.182

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2024
Kwaliteit van de ondersteuning						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	80%	83%	83%	78%	81%	82%
(N)	333	314	283	232	316	7.785
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	80%	83%	81%	72%	81%	83%
(N)	325	307	284	235	314	7.720

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2024
Wat levert de ondersteuning mij op?						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	89% (a,b)	73%	76%	71%	77%	79%
(N)	306	292	274	214	297	7.326
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	79% (a,b)	86%	87%	79%	83%	84%
(N)	292	308	288	232	309	7.262
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	72% (a,b)	80%	79%	74%	79%	78%
(N)	286	303	275	224	302	7.372

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).

	Gemeente 2024
Dagbesteding	2%
Regiotaxi	2%
Begeleiding individueel	13%
Hulp bij huishouden	70%
Scootmobiel	3%
Woonvoorziening/woningaanpassing	2%
Rolstoel	2%
Beschermde woonvorm	0%
Anders	7%
N	99

BLOK 4: Extra vragen mantelzorg(ondersteuning)

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

	De mantelzorg die u ontvangt en waarvoor geen hulp en ondersteuning van de gemeente nodig is	De belasting van uw mantelzorger en het voorkomen dat de zorg voor hem/haar te zwaar wordt	De afstemming over de ondersteuning die uw mantelzorger biedt en de ondersteuning die u van de zorgaanbieder ontvangt	Er is amper met mij over de mantelzorg en/of mantelzorger gesproken	N.v.t.	Weet ik niet
2024	30%	32%	18%	27%	0%	27%
2023	44%	50%	19%	18%	0%	32%
2022	20%	41%	30%	31%	0%	23%

Weet het Team voor Elkaar dat u mantelzorger bent?

	Ja	Nee, maar ik zou dat wel willen	Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten	Weet ik niet
2024	45%	6%	13%	37%
2023	47%	5%	13%	35%
2022	36%	8%	20%	35%

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

	Ja	Nee
2024	34%	66%
2023	34%	66%
2022	31%	69%

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

	Ja	Nee
2024	44%	56%
2023	51%	49%
2022	42%	58%

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

	Ja	Nee, maar ik zou dat wel willen	Nee, daar heb ik geen behoefte aan	Weet ik niet
2024	12%	11%	52%	26%
2023	10%	6%	57%	28%
2022	9%	8%	56%	27%

Maakt u als mantelzorger gebruik van de onderstaande mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning?

	Informatie en advies	Emotionele steun en educatie	Passende (vrijwillige) respijtzorg (tijdelijke en volledige overname van zorg)	Praktische en materiele hulp	Weet ik niet	Ik maak geen gebruik van bovenstaande mogelijkheden
2024	15%	6%	4%	5%	12%	73%
2023	16%	6%	2%	10%	11%	70%
2022	13%	7%	4%	11%	13%	70%

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

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

	Mee eens	Niet mee eens
2024	74%	26%
2023	76%	24%
2022	71%	29%

Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger

	Mee eens	Niet mee eens
2024	74%	26%
2023	78%	22%
2022	75%	25%

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

	Mee eens	Niet mee eens
2024	82%	18%
2023	80%	20%
2022	85%	15%

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

4 december 2025

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseurs	:	Esmee Esajas Koen van Kroonenburg
Kenmerknummer	:	PO048639-2870

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl