

Rapportage van 2024
Cliëntervaringsonderzoek
Wmo 2023

Gemeente Zeist

Rapportage van 2024
Cliëntervaringsonderzoek
Wmo 2023

Gemeente Zeist

Concept 1
19 april 2024
Projectnummer: 21607

Auteurs:

Nienke Berghuis, Projectmanager/Onderzoeker
Michel Hartemink, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 7
Onderzoeksopzet	Pagina 8
2 Resultaten	Pagina 10
Ervaringen met de toegang	Pagina 10
Ontvangen ondersteuning	Pagina 18
Ervaringen met hulpmiddel(en)	Pagina 20
Ervaringen met ondersteuning	Pagina 30
Wat levert de ondersteuning op	Pagina 38
Mantelzorg	Pagina 40
Individuele begeleiding	Pagina 44
3 Bijlagen	Pagina 51
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 52
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 53

**Management
Samenvatting**

Ervaringen met de toegang

Reguliere Wmo

55% van de respondenten die reguliere ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt, heeft het afgelopen jaar (2023) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente. In 2022 was dit 65%. Respondenten beoordelen het gesprek dat zij met de medewerker van het Sociaal Team hadden (zeer) positief. Zo is 97% het er (helemaal) mee eens dat de medewerker van het Sociaal Team naar het verhaal van de cliënt luisterde. 94% durfde hun mening te geven tijdens het gesprek. In 2022 waren respondenten ook (zeer) positief over het gesprek met de medewerker van het Sociaal Team.

37% van de respondenten die in 2023 contact hebben gehad met het Sociaal Team heeft met de medewerker gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2022 was dit 45%. 39% van de respondenten heeft gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium kunnen helpen bij de hulpvraag. In 2022 was dit 34%. Het contact met het Sociaal Team wordt met een 8,0 beoordeeld, en 4% geeft een onvoldoende. In 2022 kreeg het Sociaal team een 7,9.

Individuele begeleiding

Van de respondenten met individuele begeleiding heeft 76% het afgelopen jaar (2023) contact gehad met het Sociaal Team. Ook hier geeft bijna iedereen (96%) aan dat de medewerker van het Sociaal Team naar hun verhaal luisterde. 52% van de respondenten die in 2023 contact hebben gehad met het Sociaal Team heeft met de medewerker gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast heeft ruim een derde (37%) met de medewerker gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium kunnen helpen bij de hulpvraag.

Door respondenten die individuele begeleiding ontvangen wordt het contact met het Sociaal Team met een 8,1 beoordeeld (4% geeft een onvoldoende).

Ontvangen ondersteuning

61% ontvangt alleen hulp (ondersteuning) vanuit de Wmo, zoals hulp bij het huishouden, begeleiding thuis of dagbesteding in een groep (dit was 77% in 2022). 18% ontvangt alleen hulpmiddel(en), zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of traplift (dit was 13% van de respondenten in 2022). De overige 21% ontvangt zowel hulp (ondersteuning) als een hulpmiddel(en), dit was 10% in 2022.

Ervaringen met hulpmiddel(en)

Van de respondenten die hulpmiddel(en) ontvangen vanuit de Wmo, heeft 42% een scootmobiel, 30% een rolstoel en 29% aanpassingen aan de woning. In 2022 had 31% van de respondenten een scootmobiel, 33% een rolstoel en 30% een aanpassing aan de woning.

Ongeveer driekwart van de respondenten die een scootmobiel of aanpassing aan de woning ontvangen zijn het er (helemaal) mee eens dat zij het hulpmiddel snel kregen. 40% van de ontvangers van hulpmiddel(en), ontvangt deze van Medipoint (dit was 49% in 2022). Van 39% is Kersten de aanbieder (dit was 30% in 2022). Over beide aanbieders zijn de ontvangers (zeer) tevreden. Zo is 81% het er (helemaal) mee eens dat ze tevreden zijn over de service van Medipoint. Bij Kersten is dit 84%.

Zowel Medipoint (7,8) als Kersten (7,9) worden met een (ruim) voldoende beoordeeld. In beide gevallen is het cijfer 8 het vaakst gegeven. In 2022 kreeg Medipoint een 7,6, en Kersten een 8,1. Het laatste contact met Medipoint en Kersten ging met name over een reparatie, dit was in 2022 ook het geval.

Ervaringen met ondersteuning

Respondenten die hulp (ondersteuning) ontvangen vanuit de Wmo, ontvangen met name hulp bij het huishouden (79%). Hiervan is 82% het er (helemaal) mee eens dat ze de ondersteuning snel kregen. In 2022 ontving 73% van de respondenten hulp bij het huishouden, en was ook 82% het (helemaal) eens met de stelling dat ze de hulp snel kregen.

Alle vormen van ondersteuning die respondenten ontvangen sluiten goed aan bij wat ze nodig hebben en het helpt ze verder. Zo is 92% het er (helemaal) mee eens dat de begeleiding bij hen thuis goed aansluit bij wat ze nodig hebben en ze verder helpt.

Zowel hulp bij het huishouden (7,9), begeleiding thuis (8,6) als dagbesteding in een groep (8,6) scoren een (ruim) voldoende. Ook in 2022 kregen hulp bij het huishouden (7,6) begeleiding thuis (8,0) en dagbesteding in een groep (8,2) een ruim voldoende.

Wat levert de ondersteuning op?

De ondersteuning die respondenten ontvangen, heeft positieve effecten op hen. Zo is 88% het er (helemaal) mee eens dat ze zich door de ondersteuning beter zelf kunnen redden (dit was ook 88% in 2022). Over de stelling 'Door de ondersteuning die ik ontvang vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen' zijn de meningen verdeeld. 28% is het er (helemaal) niet mee eens, 32% niet eens/niet oneens en 40% (helemaal) eens.

Mantelzorg

66% heeft geen mantelzorger en 34% wel. Volgens 61% van de respondenten met een mantelzorger heeft deze er geen behoefte om (vaker) ontlast te worden. In 2022 had 32% van de respondenten een mantelzorger, en had

volgens 72% van de respondenten de mantelzorger geen behoefte om ontlast te worden.

De ondersteuning die de mantelzorger krijgt, helpt ze om voor de hulpbehoevende te zorgen en wordt als prettig ervaren. Dit was in 2022 ook het geval.

Individuele begeleiding

Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over de begeleider. Zo geeft 98% aan dat de begeleider naar het verhaal van de cliënt luistert.

De begeleiding zelf wordt ook goed gewaardeerd. 92% geeft aan dat de begeleiding de cliënt verder helpt. 89% geeft aan dat de begeleiding goed bij de behoeften aansluit. De begeleiding wordt gemiddeld met een 8,5 beoordeeld.

De begeleiding heeft een positieve invloed op de cliënten. Zo geeft 84% aan zichzelf beter te kunnen redden door de begeleiding. Ook 84% kan door de begeleiding beter omgaan met de situatie. 18% geeft aan dat ze nog niet vaker hulp vragen aan mensen om zich heen. 55% doet dit juist wel.

Het bereiken van het doel van het zorgplan wordt gemiddeld met een 6,9 beoordeeld.

A hand in a suit jacket pointing upwards, overlaid with a network diagram of dashed lines and circles. A large, solid green circle is positioned on the left side of the image, containing the word 'Inleiding'.

Inleiding

Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek naar de ervaringen van cliënten die in 2023 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen van de gemeente Zeist. Het onderzoek is in maart en april 2024 uitgevoerd.

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om een representatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met dit onderzoek wordt onderzocht hoe de cliënten de toegang tot en kwaliteit van de voorzieningen hebben ervaren en welk effecten ze ervaren van de ingezette ondersteuning.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. De voorzieningen kortingspas regiotaxi en gehandicapten parkeerkaart zijn uit de selectie van de doelgroep gehaald.

Deelnemers onderzoek

Er zijn in de gemeente in totaal 3.810 cliënten die in 2023 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen. 1.772 van hen hebben een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. Er hebben 572 respondenten aan het onderzoek meegedaan. Dit komt neer op een respons-rate van 32%. Het onderzoek is op totaalniveau statistisch 95% betrouwbaar met 3,86% nauwkeurigheid (foutmarge).

Bij het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen 2 doelgroepen. Cliënten die individuele begeleiding ontvangen (respons is 197) en de cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen (respons is 375).

In bijlage 1 staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. In bijlage 2 wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen. Het eerste deel van de vragenlijst gaat over de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo. Daarbij wordt specifiek ingegaan op het contact met het Sociaal Team. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen en cliënten die individuele begeleiding hebben ontvangen.

Het tweede deel van de vragenlijst gaat over de ingezette Wmo ondersteuning. De vragen zijn uitgesplitst naar ervaringen met een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets of een hulpmiddel in huis zoals een traplift. En uitgesplitst naar ervaringen met de ondersteuning, zoals hulp bij het huishouden, begeleiding thuis of dagbesteding in een groep. Ook is gevraagd naar de effecten van de ondersteuning. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die reguliere Wmo hebben ontvangen.

Het derde deel van de vragenlijst gaat in op de ervaringen met de individuele begeleiding. Deze vragen zijn gesteld aan cliënten die individuele begeleiding hebben ontvangen.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Ook geven respondenten soms geen antwoord op de vraag, of is de vraag niet van toepassing (aantallen worden weergegeven). Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

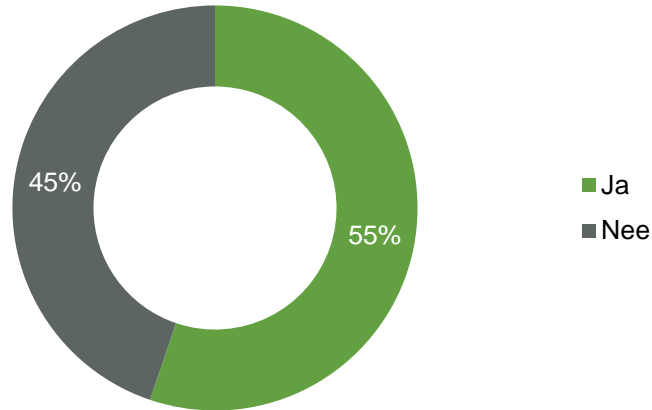
Indien mogelijk worden de resultaten van het onderzoek over 2022 in een tabel weergegeven. Het onderzoek naar de individuele begeleiding is nieuw, en kon daardoor niet vergeleken worden met 2022.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten en toelichtingen op gesloten vragen zijn genoteerd. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo'.

Resultaten
*Ervaringen met
de toegang*

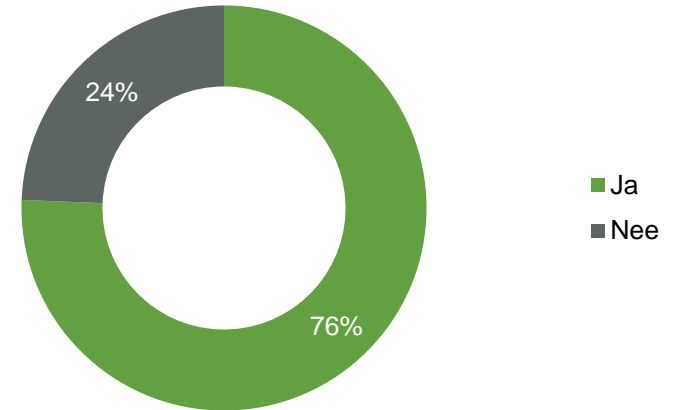
Regulier Wmo

Heeft u afgelopen jaar (2023) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente Zeist? (n=375)



Individuele begeleiding

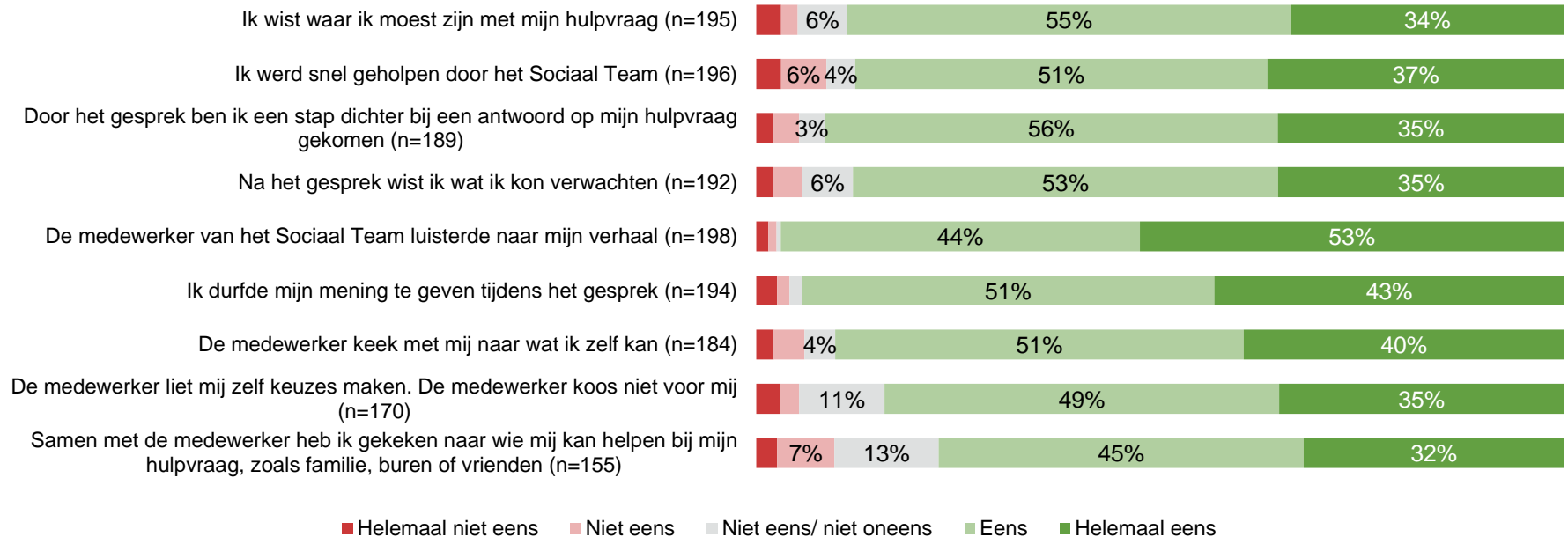
Heeft u afgelopen jaar (2023) contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente Zeist? (n=197)



	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	65%	35%

Regulier Wmo

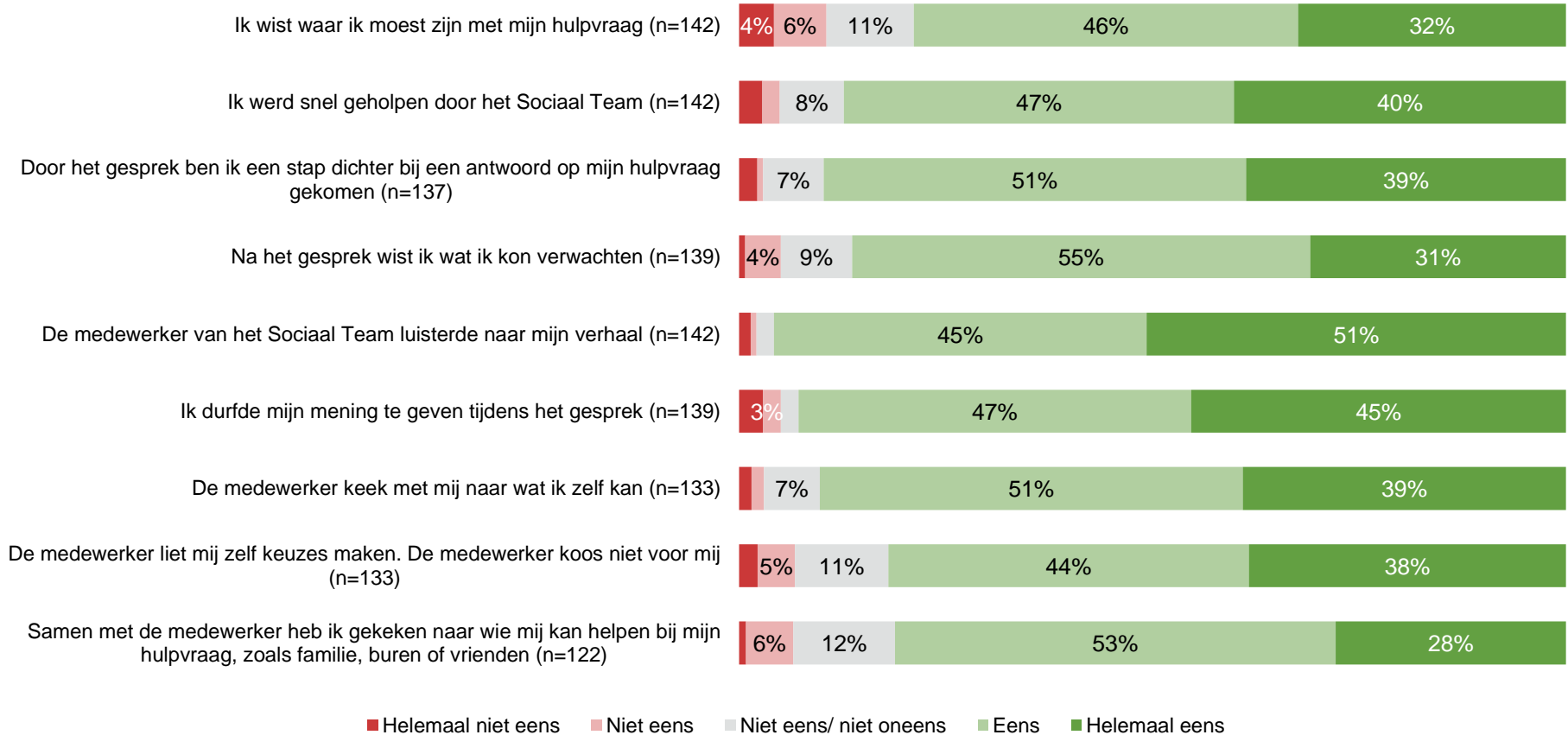
De volgende stellingen gaan over het gesprek dat u met de medewerker van het Sociaal Team heeft gehad.



Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=235)	15%	7%	79%
Ik werd snel geholpen door het Sociaal Team (n=239)	10%	4%	86%
Door het gesprek ben ik een stap dichterbij een antwoord op mijn hulpvraag gekomen (n=230)	5%	7%	89%
Na het gesprek wist ik wat ik kon verwachten (n=233)	8%	6%	86%
De medewerker van het Sociaal Team luisterde naar mijn verhaal (n=239)	3%	5%	92%
Ik durfde mijn mening te geven tijdens het gesprek (n=236)	4%	2%	94%
De medewerker keek met mij naar wat ik zelf kan (n=222)	5%	5%	90%
De medewerker liet mij zelf keuzes maken. De medewerker koos niet voor mij (n=216)	7%	9%	84%
Samen met de medewerker heb ik gekeken naar wie mij kan helpen bij mijn hulpvraag, zoals familie, burens of vrienden (n=190)	9%	9%	82%

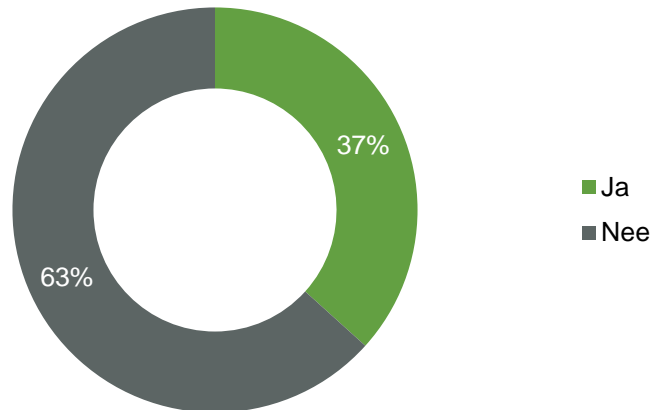
Individuele begeleiding

De volgende stellingen gaan over het gesprek dat u met de medewerker van het Sociaal Team heeft gehad.



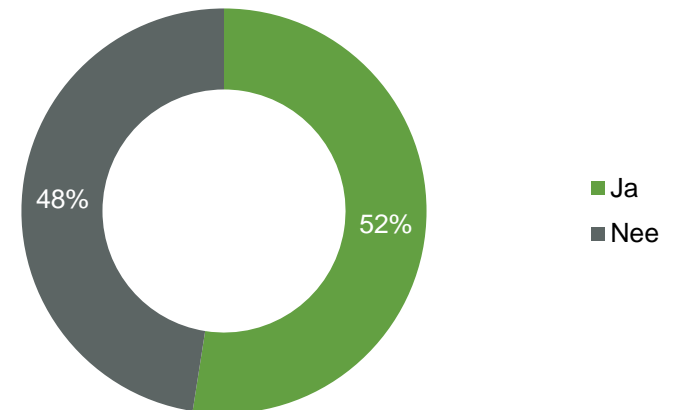
Regulier Wmo

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=139)*



Individuele begeleiding

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=101)*

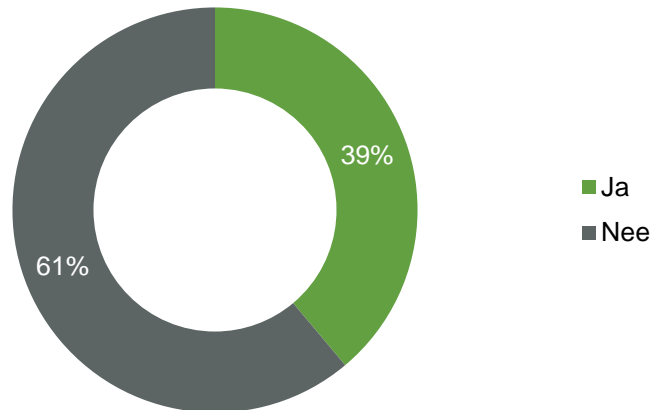


	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=181)	45%	55%

*Een onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die los staat van het Sociaal Team en u kan helpen bij het vinden van de juiste ondersteuning. Dit kan iemand uit uw eigen omgeving zijn of bijvoorbeeld van de organisatie MEE.

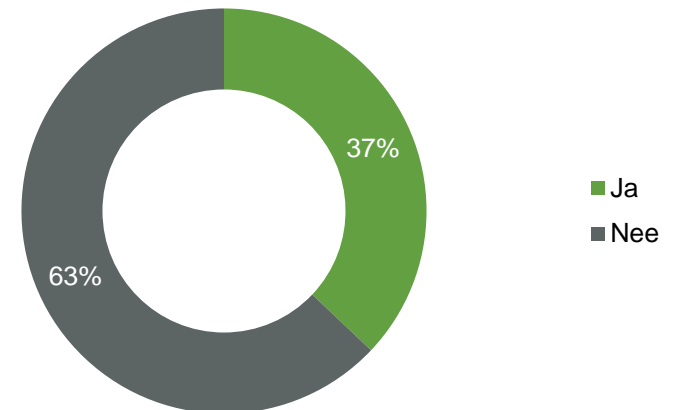
Regulier Wmo

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium u kunnen helpen bij uw hulpvraag?
(n=162)*



Individuele begeleiding

Heeft de medewerker van het Sociaal Team met u gekeken welke activiteiten van MeanderOmnium u kunnen helpen bij uw hulpvraag?
(n=116)*

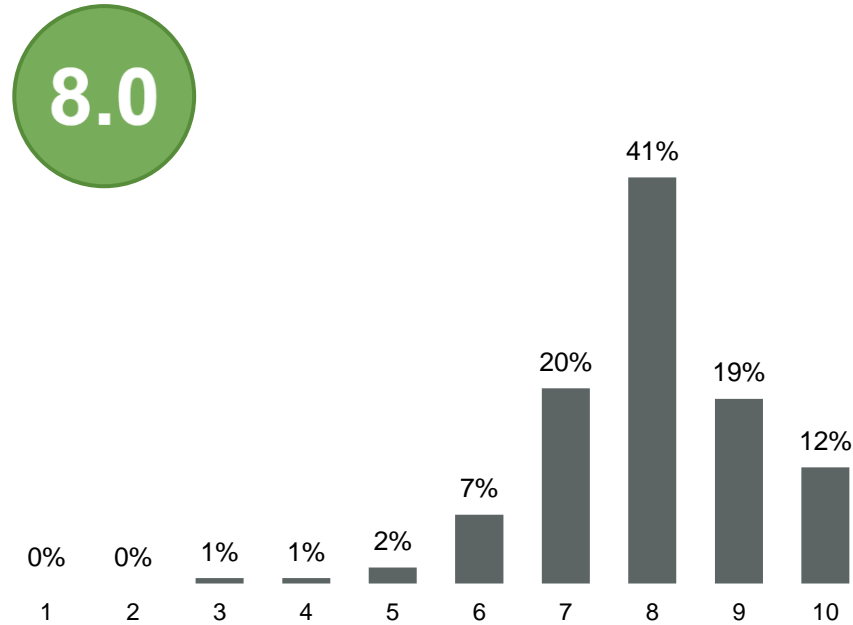


	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=181)	34%	66%

*MeanderOmnium is de welzijnsorganisatie voor Zeist. Zij organiseren activiteiten waar u zelf heen kunt, zoals het wegwijscafé, samen in beweging en gouden koffie.

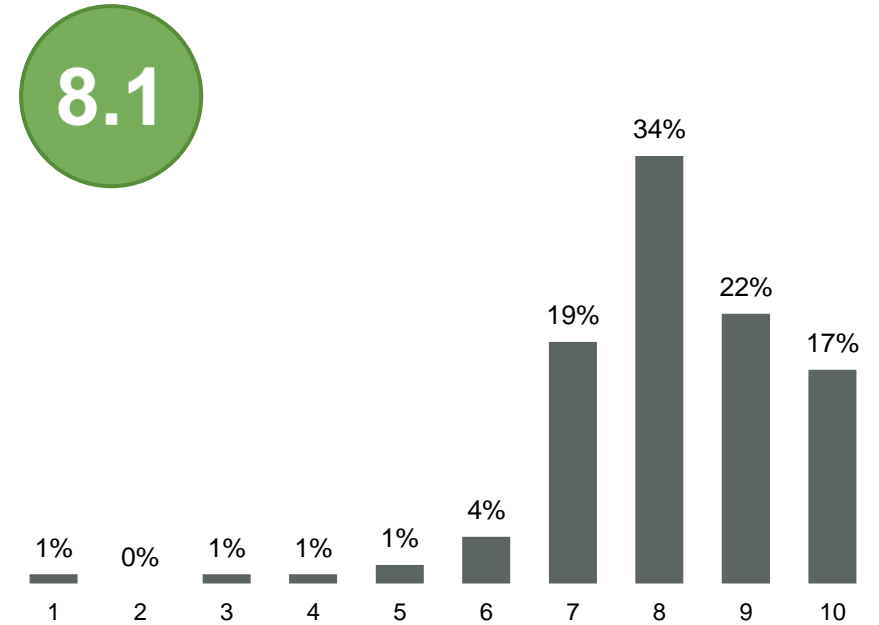
Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met het Sociaal Team heeft gehad? (n=189)



Individuele begeleiding

Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met het Sociaal Team heeft gehad? (n=134)



	Cijfer
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=241)	7.9

Wat ging goed in het contact met het Sociaal Team?

Regulier Wmo

“Afspraken maken ging makkelijk. Ik kon voor vragen snel terecht bij iemand van het Sociaal Team.”

“Werd naar me geluisterd, vriendelijk en meedenkend.”

“Ik werd serieus genomen en er werd geregeld wat nodig was.”

“Een betrokken, luisterend oor. Begrip voor onze situatie. De meeste vragen werden ook via de mail vlot beantwoord.”

Individuele begeleiding

“Er werd goed geluisterd naar wat ik wilde, en waar ik behoefte aan had. Ze waren begripvol, en het was een empathisch en open gesprek.”

“Snelle reactie, alles besproken vanuit beide kanten, geen onverwachte gebeurtenissen.”

Wat kon beter in het contact met het Sociaal Team?

Regulier Wmo

“De mail over het gesprek klopte niet helemaal met wat was besproken, maar dat kon ik aangeven en werd aangepast.”

“Men zou beter naar mij moeten luisteren en moeten erkennen dat ik meer hulp zou moeten hebben!”

“Ging kort erna op vakantie. Omdat reactie uitbleef heb ik contact gemaakt, het lag al 3 maand in een lade.”

Individuele begeleiding

“Eigenlijk kwam ik per toeval terecht bij het Sociaal Team. Voorheen wist ik niet dat het Sociaal Team bestond en dat ze mij eventueel zouden kunnen helpen. Daarom zou ik zeggen dat het Sociaal Team verbetering kan aanbrengen in hun vindbaarheid.”

“Het contact na het gesprek verliep wat stroef.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

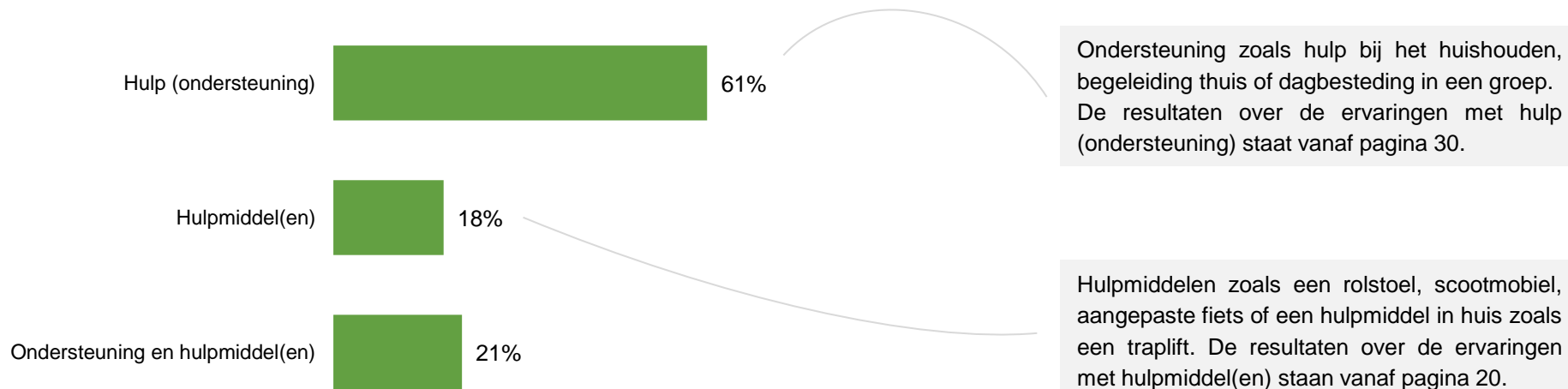
Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding


Resultaten
Ontvangen
ondersteuning

Regulier Wmo

Wat voor ondersteuning ontvangt u van de Wmo? (n=375)



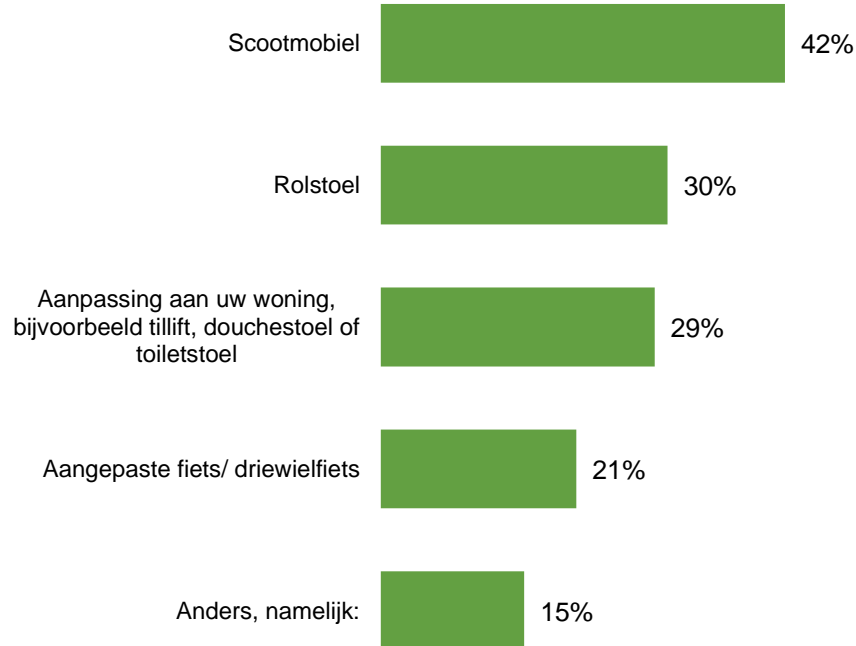
	Hulp (ondersteuning)	Hulpmiddel(en)	Ondersteuning en hulpmiddel(en)
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	77%	13%	10%



Resultaten
*Ervaringen met
hulpmiddel(en)*

Regulier Wmo

Welke hulpmiddel(en) ontvangt u van de gemeente? (n=146) *Meer antwoorden mogelijk*



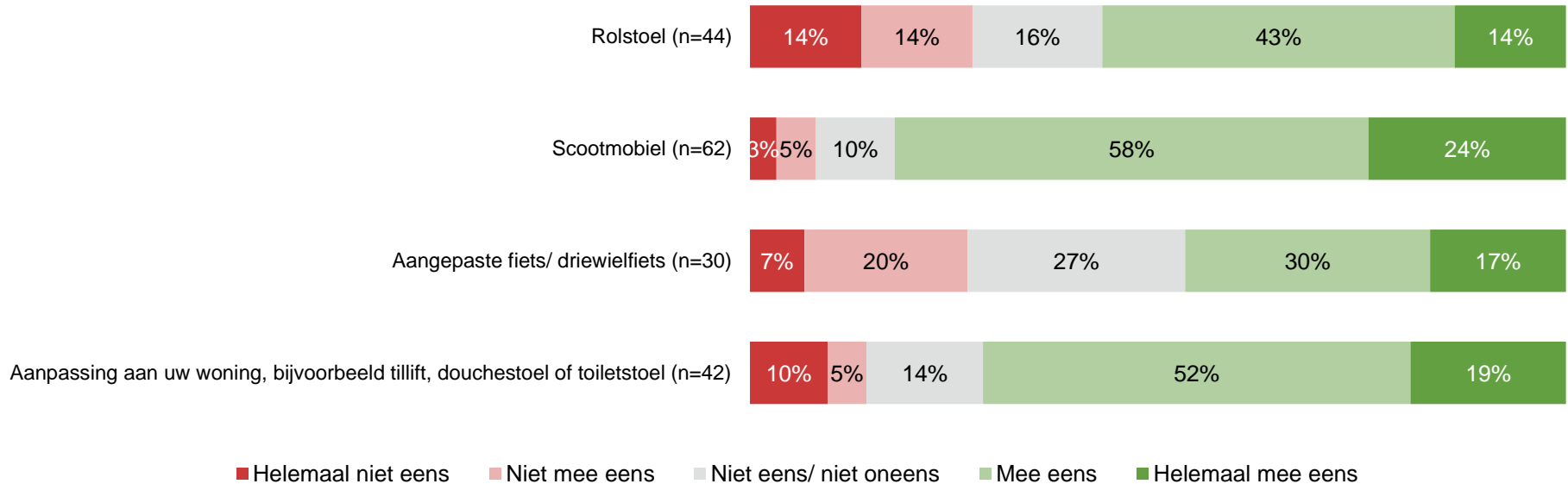
Deze vraag en de vragen op de volgende pagina's zijn beantwoord door respondenten die hulpmiddel(en) vanuit de Wmo ontvangen.

	Scootmobiel	Rolstoel	Aanpassing aan uw woning	Aangepaste fiets	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=88)	31%	33%	30%	23%	27%

Regulier Wmo

Geef voor elk hulpmiddel dat u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Ik kreeg het hulpmiddel snel



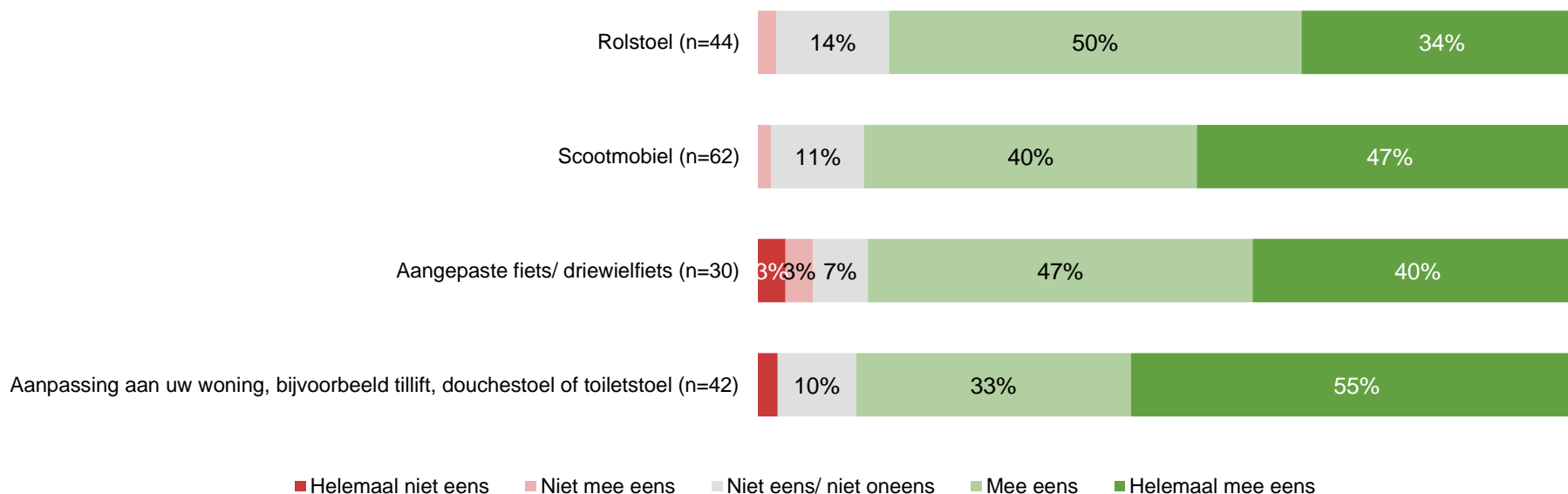
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik kreeg het hulpmiddel snel (n=84)	15%	12%	73%

Voor 2022 is dat niet per hulpmiddel gevraagd, maar alleen in het algemeen.

Regulier Wmo

Geef voor elk hulpmiddel dat u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Het hulpmiddel helpt mij verder



Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Rolstoel (n=27)	0%	11%	89%
Scootmobiel (n=25)	4%	4%	92%
Aangepaste fiets (n=20)	15%	0%	85%
Aanpassing aan uw woning (n=24)	8%	4%	87%

Regulier Wmo

Kunt u uw antwoord uitleggen? Hoe helpt het hulpmiddel u verder?

“Ben zelfstandiger met boodschappen doen en mijzelf te verplaatsen.”

“De scootmobiel geeft mij de vrijheid ergens naartoe te gaan, zelfstandig. Lopen gaat slecht.”

“Ik heb lang moeten wachten op het aanpassen van de woning. De rolstoel wist overgenomen vanuit een andere gemeente.”

“Kan slecht lopen dus ben erg afhankelijk van mijn scootmobiel.”

“Met de scootmobiel ben ik weer mobiel om overal naartoe te gaan. En ben ik niet afhankelijk van een ander. Ik kan door de traplift weer naar boven wanneer ik wil.”

“Mijn rolstoel kan mee in de auto met scootmobiel doe ik de boodschappen en arts bezoeken.”

“Ben zelfstandiger met boodschappen doen en mijzelf te verplaatsen.”

“Praktisch kunnen blijven functioneren, ondanks beperkte mobiliteit.”

“Zelfstandig boodschappen doen/ vriendin bezoeken. Maar er lopen op dit moment nog wat afspraken met de ergotherapeut om samen te oefenen met de scootmobiel.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u het hulpmiddel?

	Gemiddelde	n
Scootmobiel	8,2	56
Aanpassing aan uw woning, bijvoorbeeld tillift, douchestoel of toiletstoel	8,3	36
Aangepaste fiets	7,8	29
Rolstoel	7,8	40

Ervaringen Regulier Wmo 2022	Gemiddelde	n
Scootmobiel	8,4	25
Aanpassing aan uw woning, bijvoorbeeld tillift, douchestoel of toiletstoel	8,2	22
Aangepaste fiets	7,9	18
Rolstoel	7,7	27

Regulier Wmo

Van welke aanbieder(s) ontvangt u een hulpmiddel? (n=146)

Meer antwoorden mogelijk

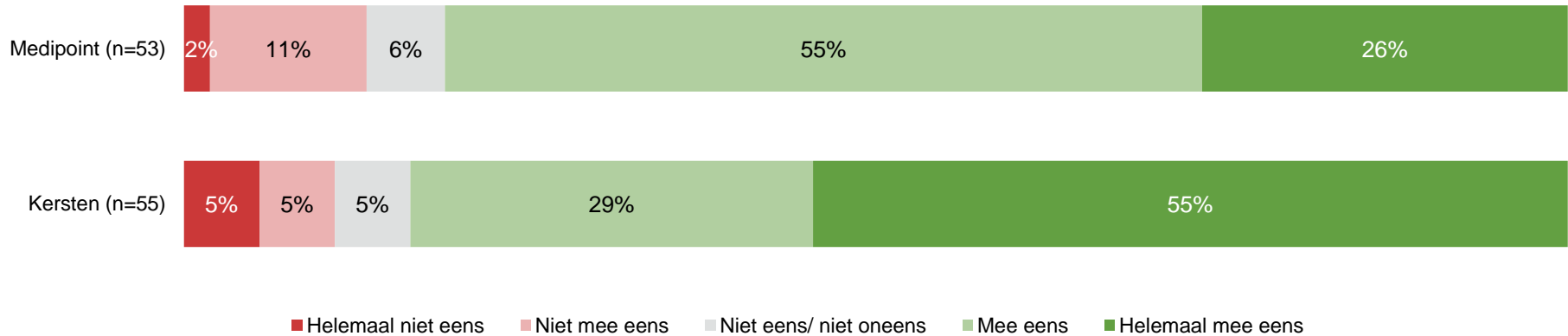


	Medipoint	Kersten	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=83)	49%	30%	27%

Regulier Wmo

Geef voor elke aanbieder waar u een hulpmiddel van heeft wat u van de stelling vindt.

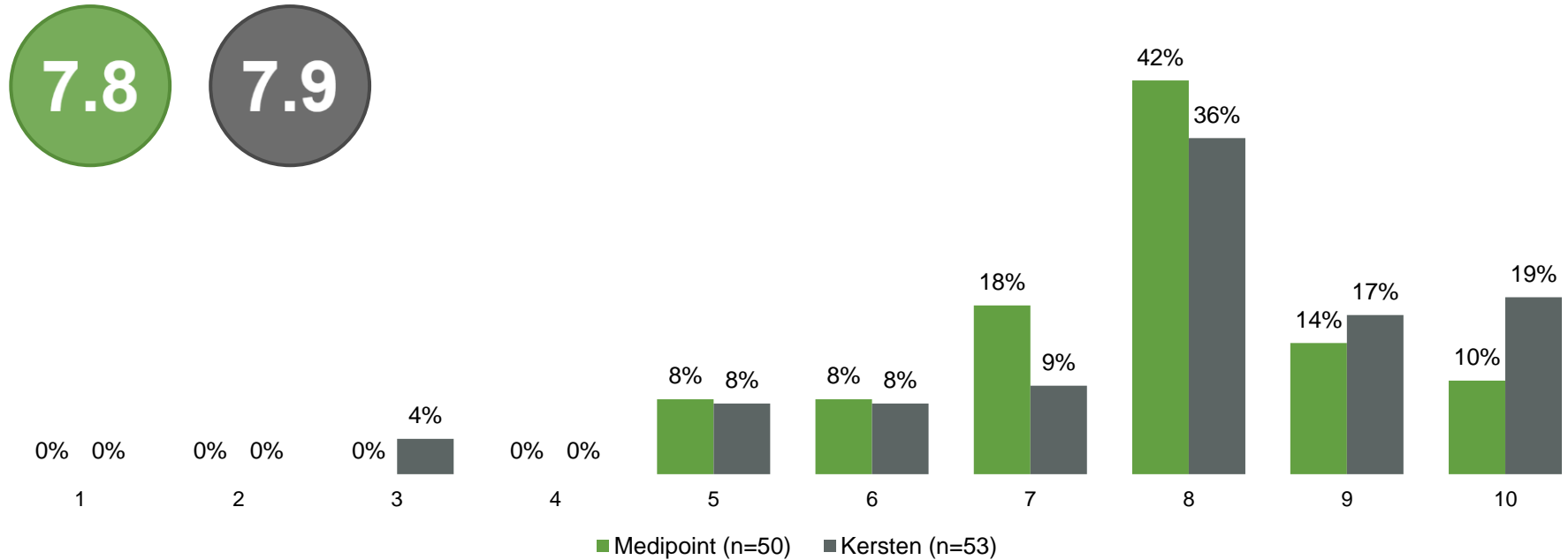
Ik ben tevreden over de service van de aanbieder



Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Medipont (n=83)	8%	13%	79%
Kersten (n=23)	4%	4%	91%

Regulier Wmo

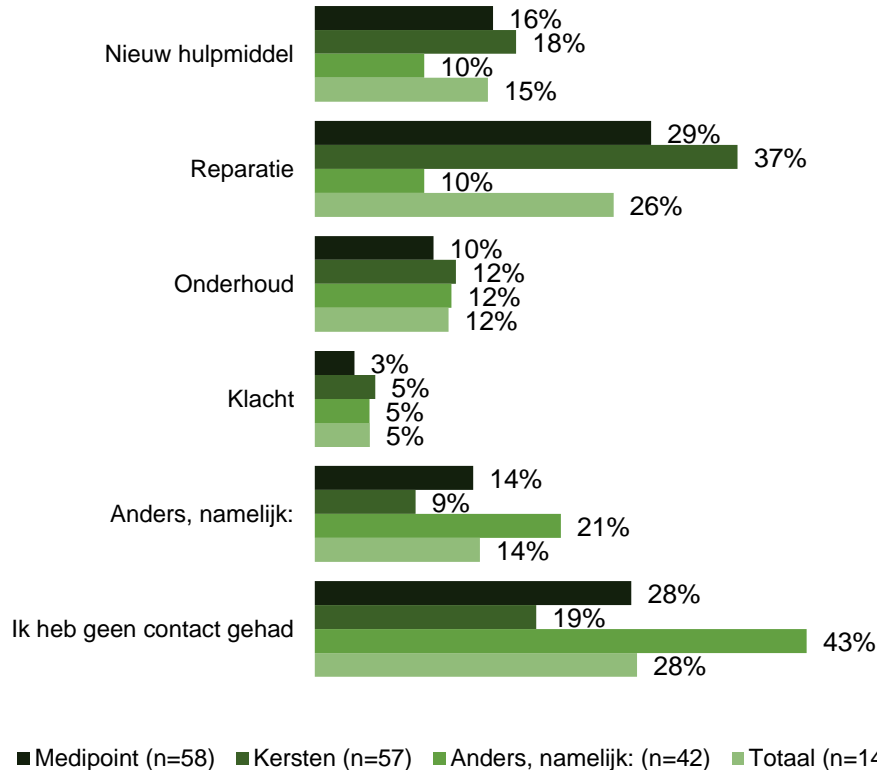
Welk rapportcijfer geeft u de aanbieder?



Ervaringen Regulier Wmo 2022	Cijfer
Medipont (n=40)	7,6
Kersten (n=22)	8,1

Regulier Wmo

Waarover ging het laatste contact met deze aanbieder?



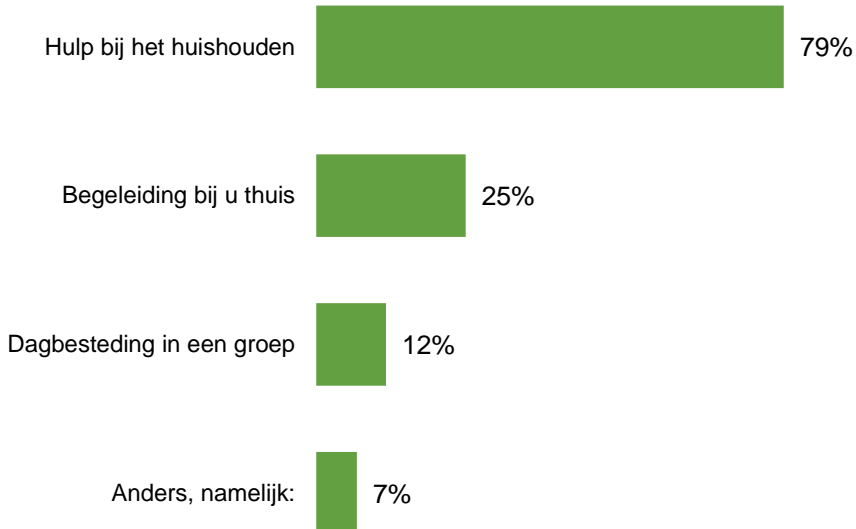
Ervaringen Regulier Wmo 2022	Nieuw hulpmiddel	Reparatie	Onderhoud	Klacht	Anders, namelijk:	Geen contact gehad
Medipont (n=40)	35%	15%	5%	8%	13%	25%
Kersten (n=25)	20%	28%	12%	8%	20%	12%
Anders, namelijk: (n=22)	18%	5%	14%	9%	23%	32%

Resultaten
*Ervaringen met
ondersteuning*

Regulier Wmo

Welke andere ondersteuning ontvangt u van de gemeente? (n=325)

Deze vraag en de vragen op de volgende pagina's zijn beantwoord door respondenten die ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen.

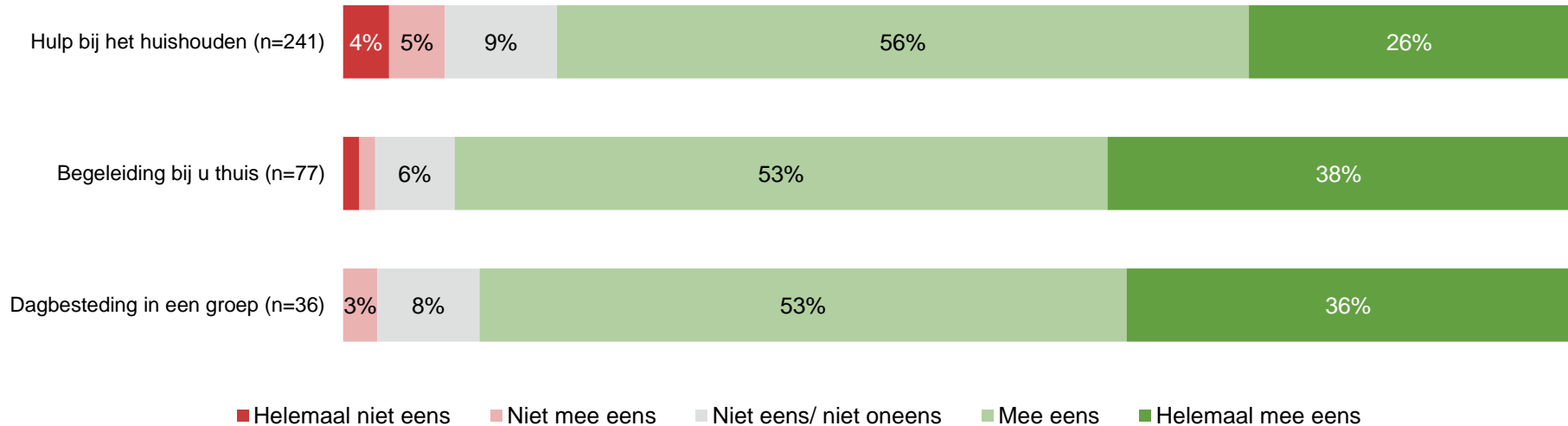


	Hulp bij het huishouden	Begeleiding bij u thuis	Dagbesteding in een groep	Anders, namelijk:
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=325)	73%	19%	14%	10%

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

Ik kreeg de ondersteuning snel



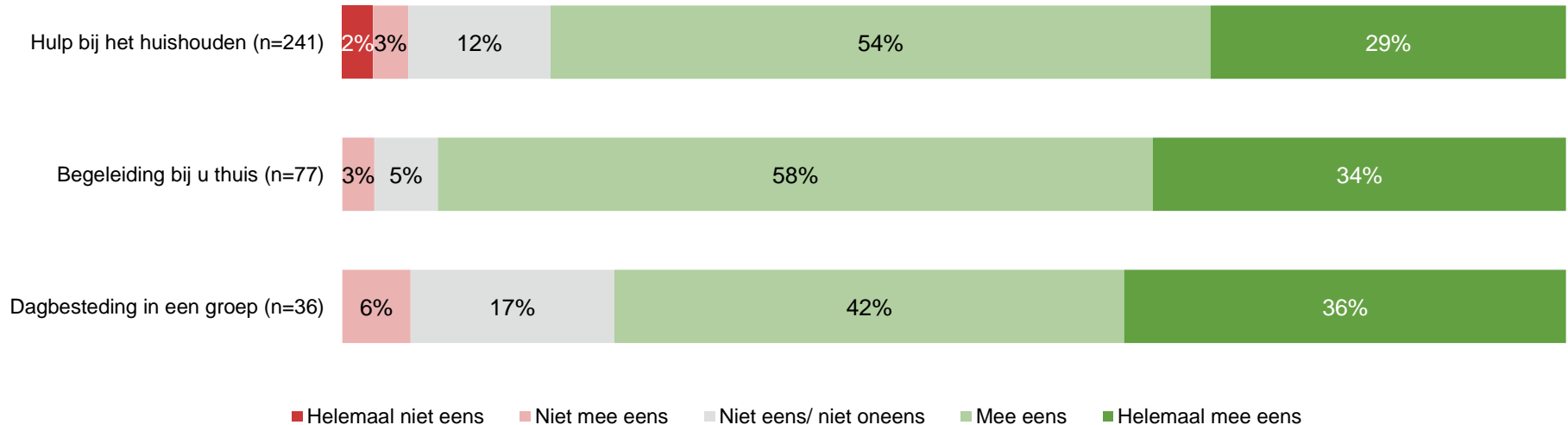
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Ik kreeg het hulpmiddel snel (n=325)	15%	8%	76%

Vorig jaar is dat niet per hulpmiddel gevraagd, maar alleen in het algemeen.

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

De ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb

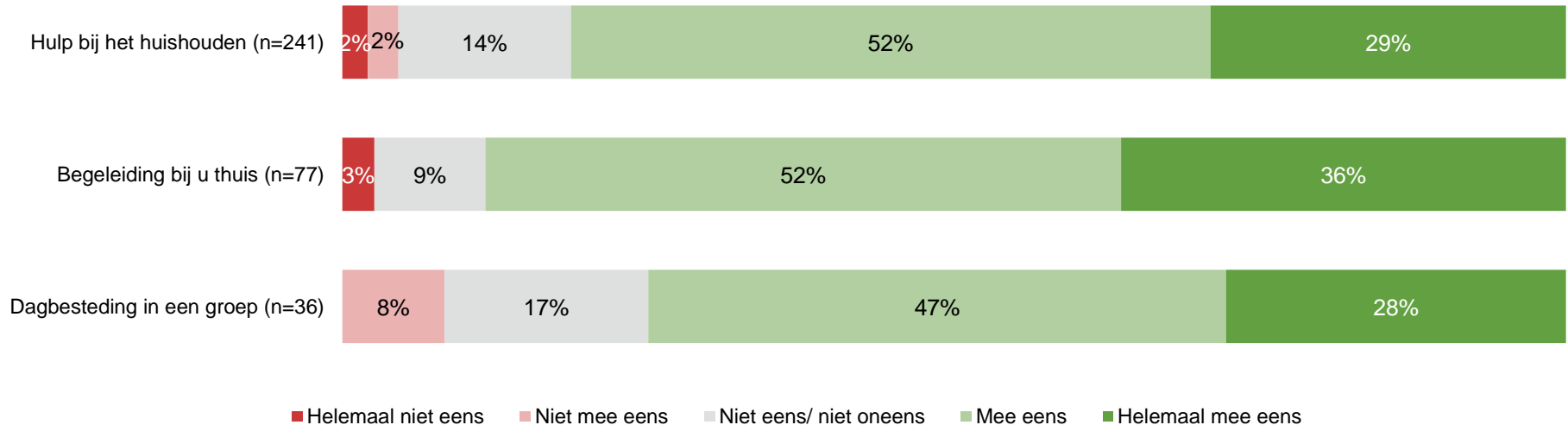


Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=227)	9%	10%	82%
Begeleiding bij u thuis (n=59)	7%	5%	88%
Dagebesteding in een groep (n=45)	2%	13%	85%

Regulier Wmo

Geef voor elke ondersteuning die u ontvangt aan wat u van de stelling vindt.

De ondersteuning helpt mij verder



Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Hulp bij het huishouden (n=220)	9%	15%	76%
Begeleiding bij u thuis (n=58)	6%	5%	88%
Dagbesteding in een groep (n=45)	2%	20%	77%

Regulier Wmo

Kunt u uw antwoord uitleggen? Hoe helpt de ondersteuning u verder?

“Blij met huishoudelijke hulp, steuntje in de rug. Maar duurde erg lang, en als hulp niet kan (en dat is vaak) komt er geen vervanging.”

“De hulp ik het huishouden doet alle dingen die ik zelf niet meer kan. Ik ben er erg blij mij.”

“Door mijn beperking die ik heb kan ik mijn huishouden zelf niet doen en door de hulp zit ik in een leefbaar huis.”

“Huishoudelijke hulp had geen passende hulp, veel jongeren die niet weten wat ze moeten doen, zit al maanden zonder hulp.”

“Ik krijg 2 uur huishoudelijke hulp in de week, zou er graag een half uurtje bij hebben. Drink ook altijd wat met de hulp, gaat wel van de werktijd af maar ik vind het belangrijk even een contactmoment in te lassen.”

“Mijn huishoudelijke ondersteuning doet voornamelijk de zwaardere dingen zoals stofzuigen en dweilen. Zo houd ik meer energie over.”

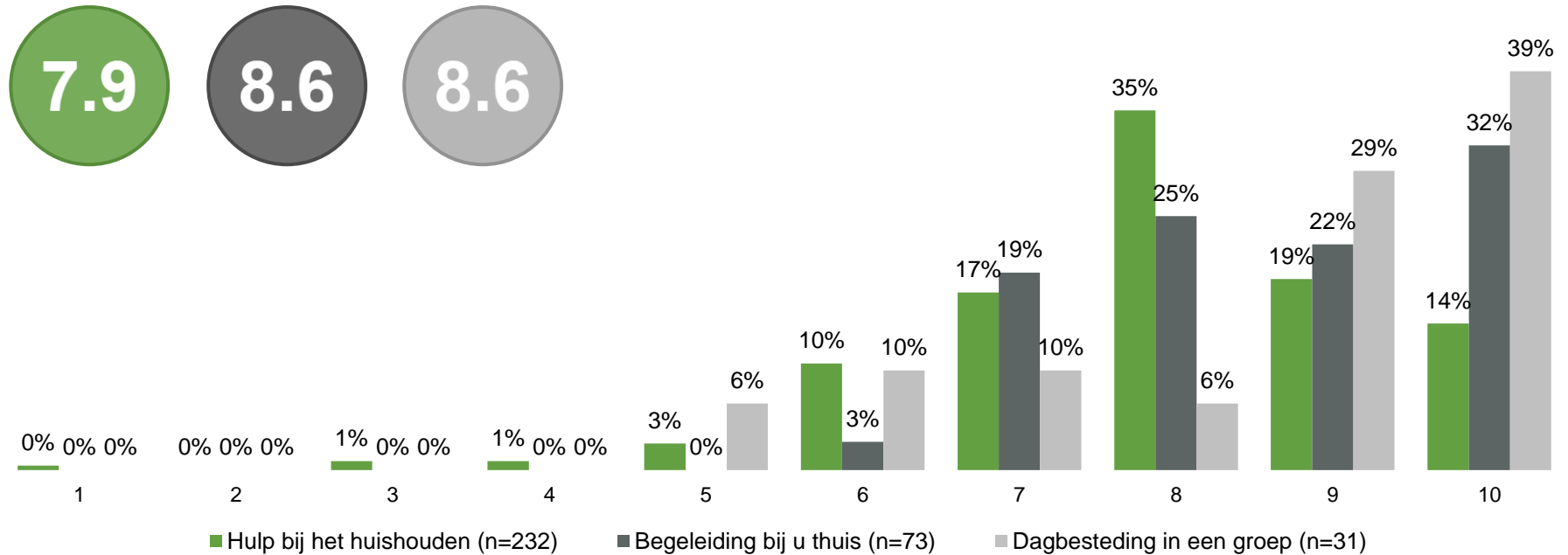
“Vanwege lichamelijke klachten kan ik zelf bij niets meer doen in het huishouden en ben daarom heel blij met mijn hulp in het huishouden.”

“Zodat ik zelfstandig kan blijven wonen en ook op geestelijk gebied.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Regulier Wmo

Welk rapportcijfer geeft u de ondersteuning?



Ervaringen Regulier Wmo 2022	Cijfer
Hulp bij het huishouden (n=214)	7,6
Begeleiding bij u thuis (n=57)	8,0
Dagbesteding in een groep (n=41)	8,2

Regulier Wmo

Wat gaat goed bij de ondersteuning?

“Afspraken bij de regiotaxi worden goed nagekomen, zijn altijd op tijd en vriendelijke chauffeurs, scheel een hoop stress!”

“De casemanager heeft alles geregeld bij de aanvraag huishoudelijke hulp.”

“Door de ondersteuning in het huishouden komen mijn kinderen nu op visite. Anders waren ze vaak aan het helpen in het huis.”

“Luisterend oor, zodat ik me niet ga isoleren. Vinger aan de pols indien nodig.”

“Vooral dat je weet bij wie je je hulpvragen kan stellen. De schoonmaak nu weer goed gebeurt.”

Wat kan beter bij de ondersteuning?

“Bij ziekte/afwezigheid van vaste hulp vaak geen of zeer slechte vervanging.”

“Financiën afhandelen gaat meestal goed, alleen digitale ondersteuning mag verbeterd worden.”

“Ik heb tijd nodig om te wennen aan een nieuwe begeleider, aansluiting kan nog beter worden.”

“Veel wisselen huishoudelijke hulp.”

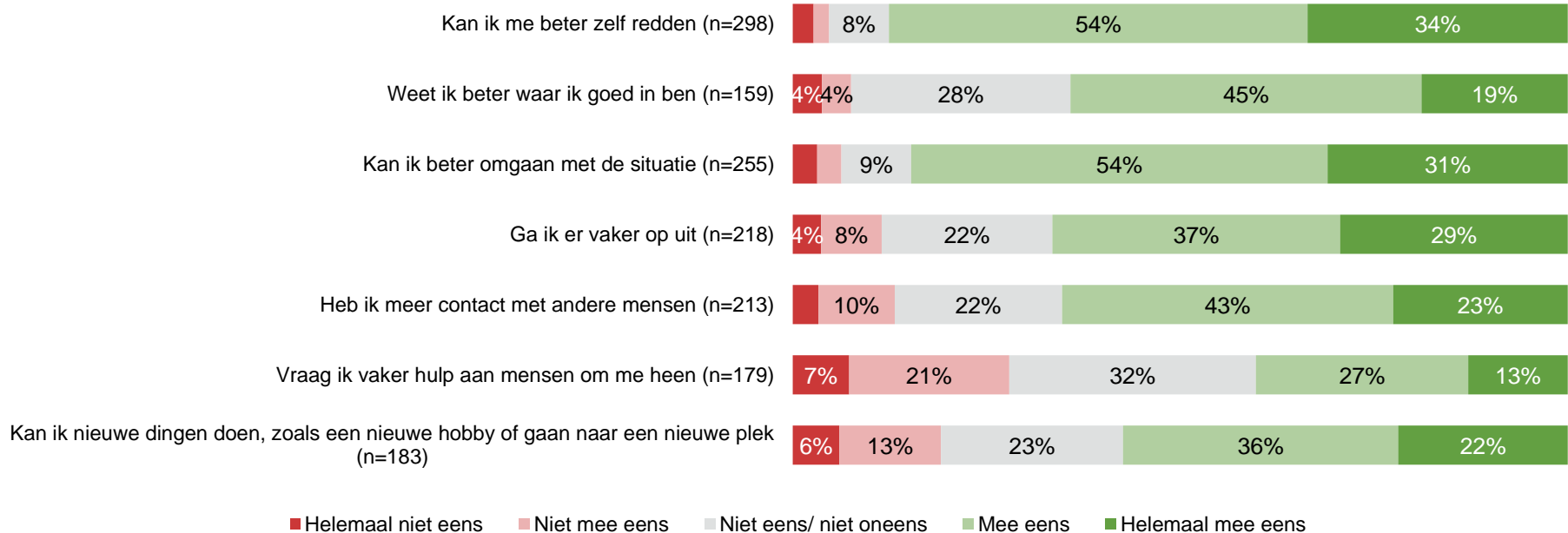
“Wat meer uren erbij zodat je ook meer aan andere dingen toe komt.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Resultaten
*Wat levert de
ondersteuning op?*

Regulier Wmo

Door de ondersteuning die ik ontvang:



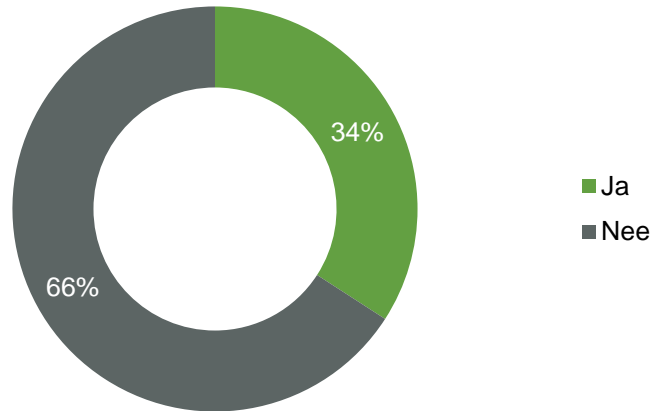
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
Kan ik me beter zelf redden (n=255)	5%	6%	88%
Weet ik beter waar ik goed in ben (n=148)	11%	26%	63%
Kan ik beter omgaan met de situatie (n=224)	7%	9%	84%
Ga ik er vaker op uit (n=181)	16%	23%	61%
Heb ik meer contact met andere mensen (n=180)	18%	20%	63%
Vraag ik vaker hulp aan mensen om me heen (n=150)	28%	31%	41%
Kan ik nieuwe dingen doen, zoals een nieuwe hobby of gaan naar een nieuwe plek (n=160)	22%	20%	58%

Resultaten

Mantelzorg

Regulier Wmo

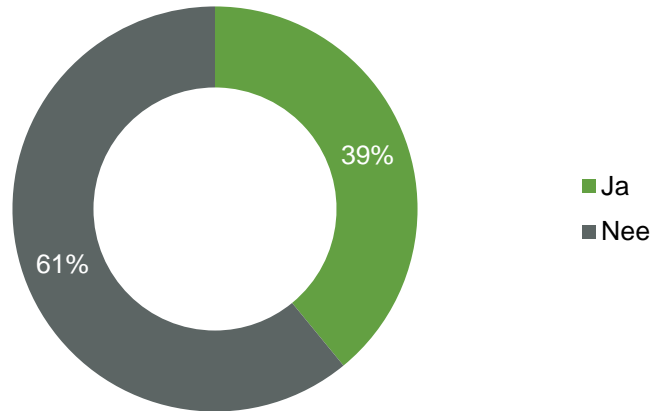
Heeft u een mantelzorger? (n=375)



	Ja	nee
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=386)	32%	68%

Regulier Wmo

Heeft uw mantelzorger behoefte om (vaker) ontlast te worden?
(n=128)

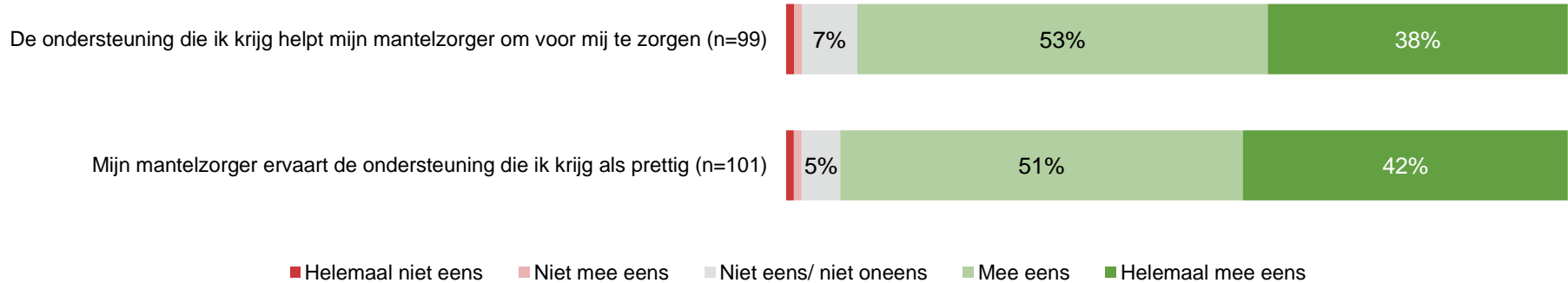


Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een mantelzorger hebben.

	Ja	Nee
Ervaringen Regulier Wmo 2022 (n=123)	28%	72%

Regulier Wmo

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een mantelzorgers hebben.

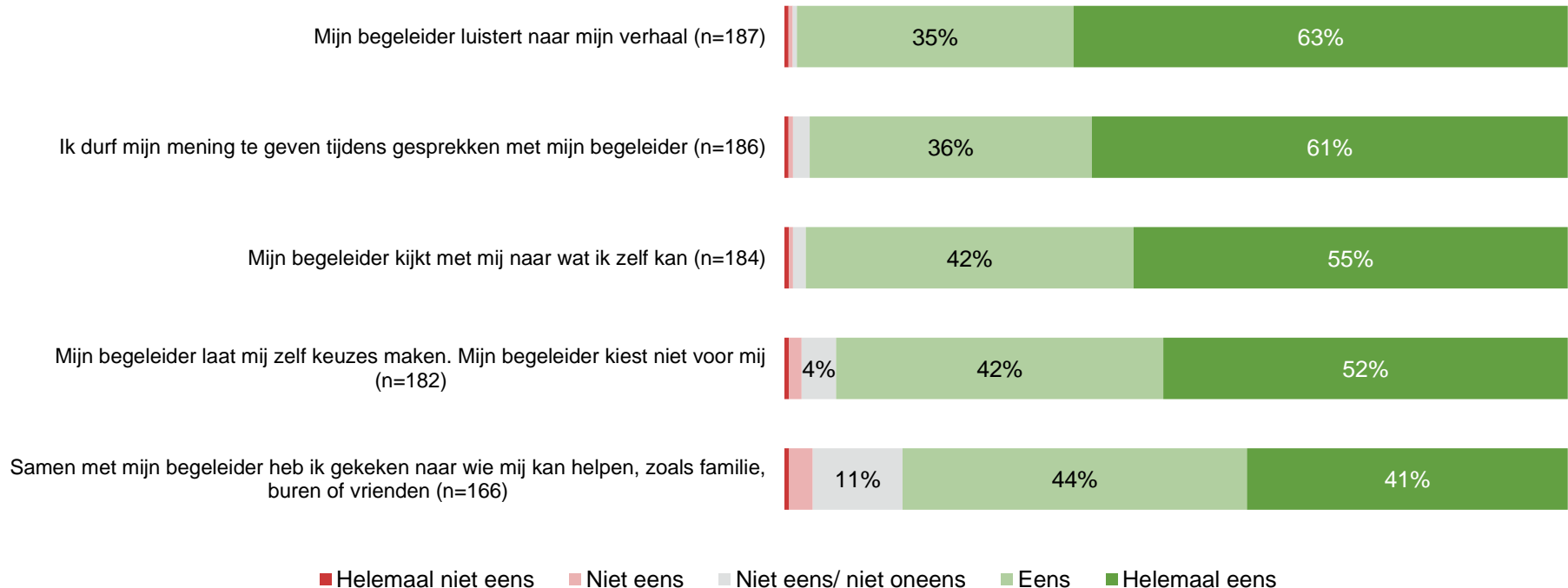
Ervaringen Regulier Wmo 2022	(Helemaal) niet eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) eens
De ondersteuning helpt mijn mantelzorgers om voor mij te zorgen (n=74)	10%	7%	83%
Mijn mantelzorgers ervaren de ondersteuning als prettig (n=81)	6%	2%	92%

Resultaten

Individuele begeleiding

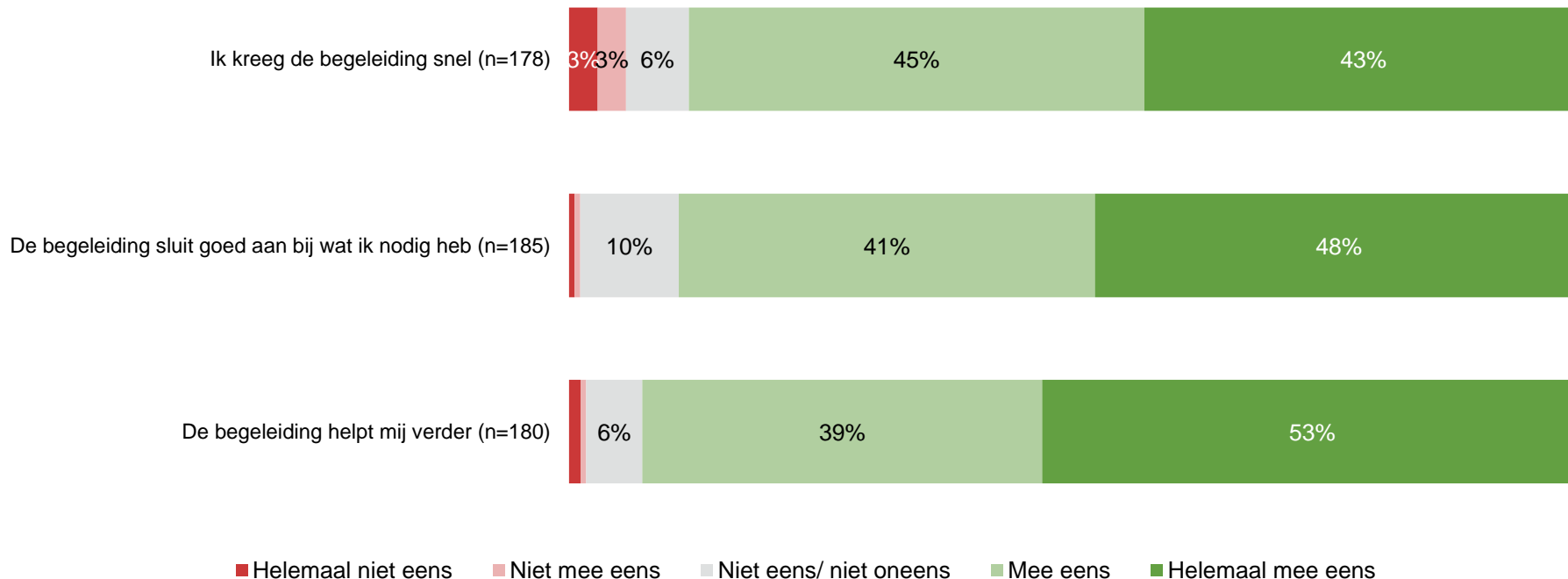
Individuele begeleiding

De volgende vragen gaan over uw begeleider



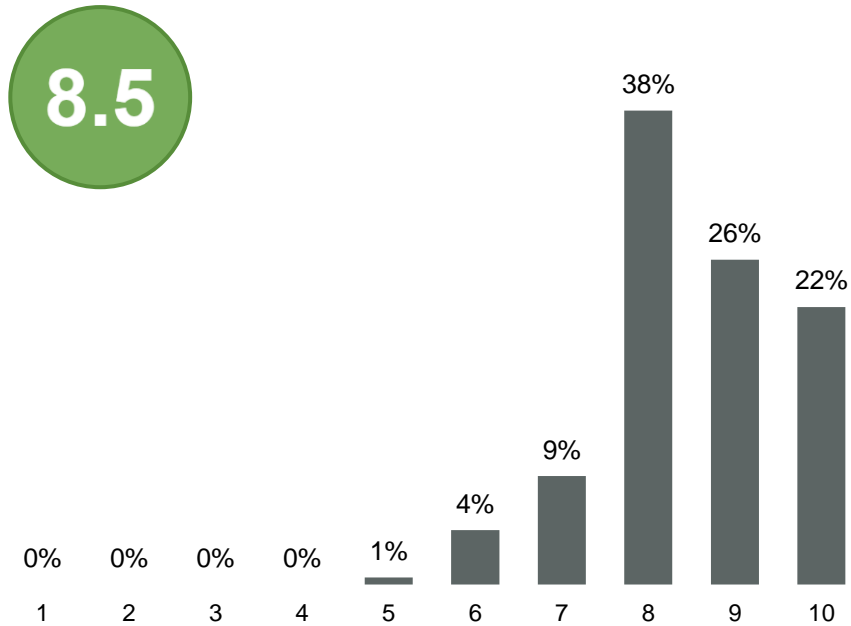
Individuele begeleiding

De volgende stellingen gaan over de begeleiding



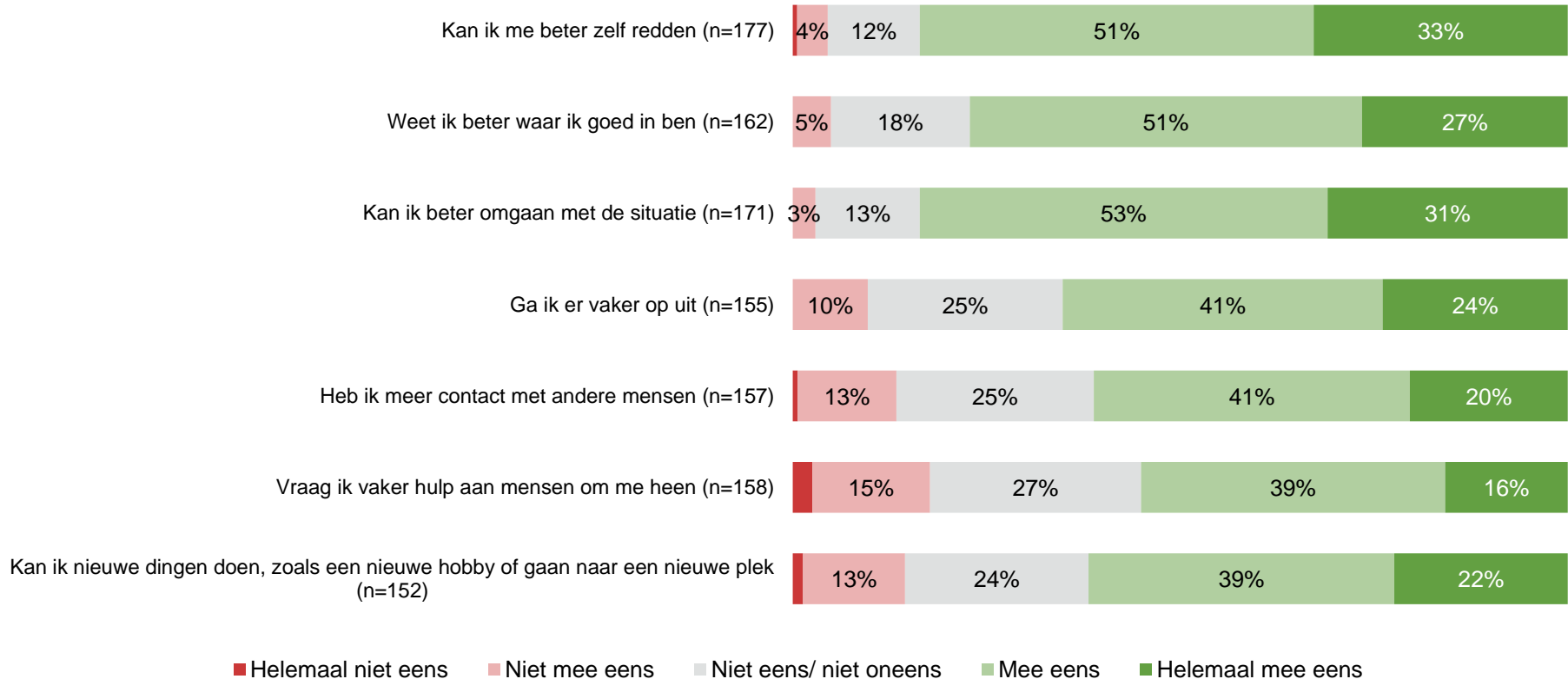
Individuele begeleiding

Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding? (n=184)



Individuele begeleiding

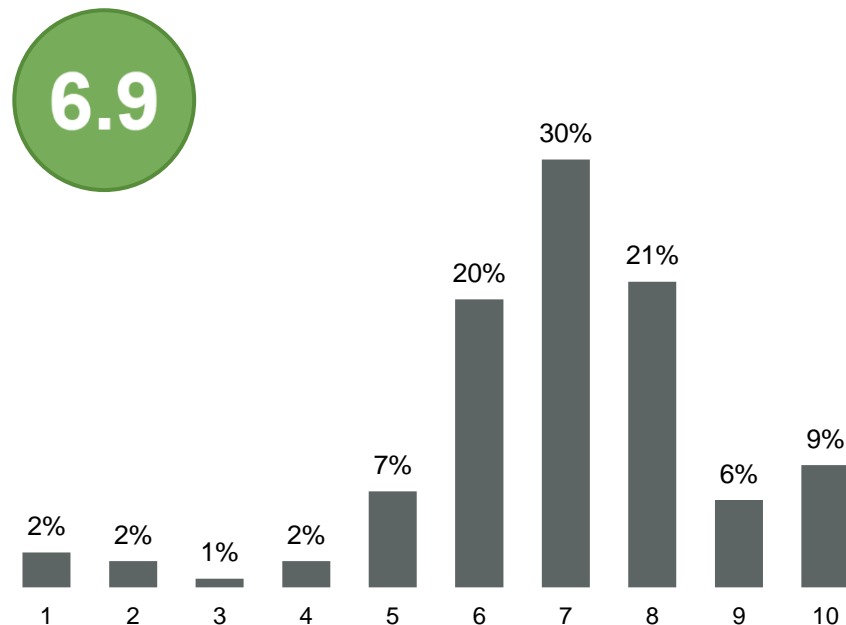
Door de begeleiding die ik krijg:



Individuele begeleiding

Toen u begon met de begeleiding is een plan gemaakt waarin staat welk doel u wilt bereiken. Dit plan wordt het zorgplan genoemd.

Als u kijkt naar het doel dat u wilt bereiken, waar staat u dan nu? (n=163)



Regulier Wmo

Wat gaat goed bij de begeleiding?

“Coach en ik hebben een klik, ze kent me inmiddels 2 jaar, we hebben al veel doorlopen. Ze luistert, ondersteunt, is er op momenten dat ik het niet meer zie zitten of dat het me allemaal teveel wordt. Heel fijn mens en een essentieel contact!”

“Er is veel aandacht voor me. Ik vind het fijn te merken dat er in Zeist ruimte is voor menselijkheid en dingen die daarbij horen.”

“Gesprekken samen dingen doen agenda goed bij houden/ motiveren. Helpen mij de drempel te verlagen om te bellen, moeilijke dingen stapsgewijs doornemen en plannen.

“Ik voel mij gezien en gehoord. Mijn begeleidster past goed bij mij en dat is het beste wat ik kan wensen.”

“Wat goed moet gaan gaat goed. Niemand is perfect maar ik ben erg tevreden.”

Wat kan beter bij de begeleiding?

“Beter bij mijn emoties aansluiten. Maar dat is ook elkaar beter leren kennen.”

“Financiële begeleiding, we moeten vele zaken tekenen zonder dat er inzicht gegeven wordt over de financiële gevolgen. Begeleider geeft aan daar geen verstand van te hebben, maar verwacht wel een handtekening.”

“Ik wil graag meer financiële hulp krijgen omdat de kosten van levensmiddelen zijn gestegen.”

“Met nog meer nieuwe oplossingen komen.”

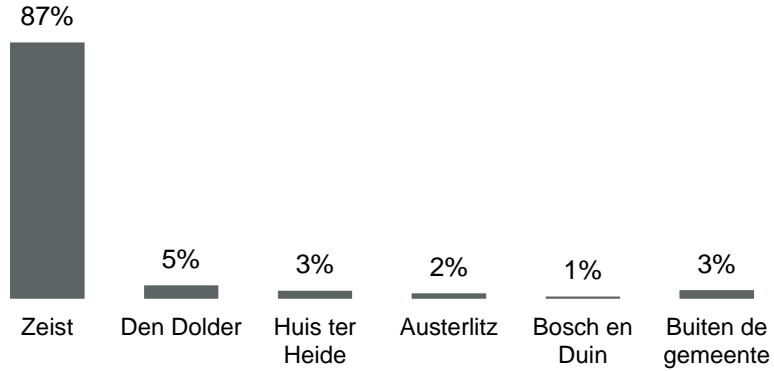
“Veel wisselingen in personeel. Ik heb vorig jaar drie verschillende begeleiders gehad.”

Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Bijlagen

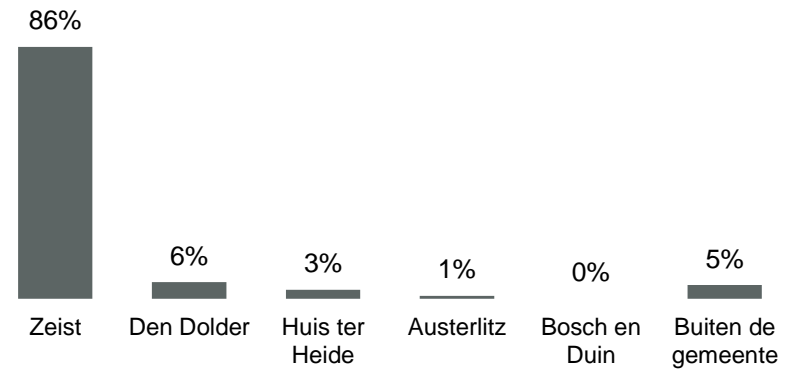
Regulier Wmo

Woonplaats (n=371)



Individuele begeleiding

Woonplaats (n=194)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (572) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,86% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.