

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

### Deze factsheet geeft inzicht in de cliëntervaringen Wmo.

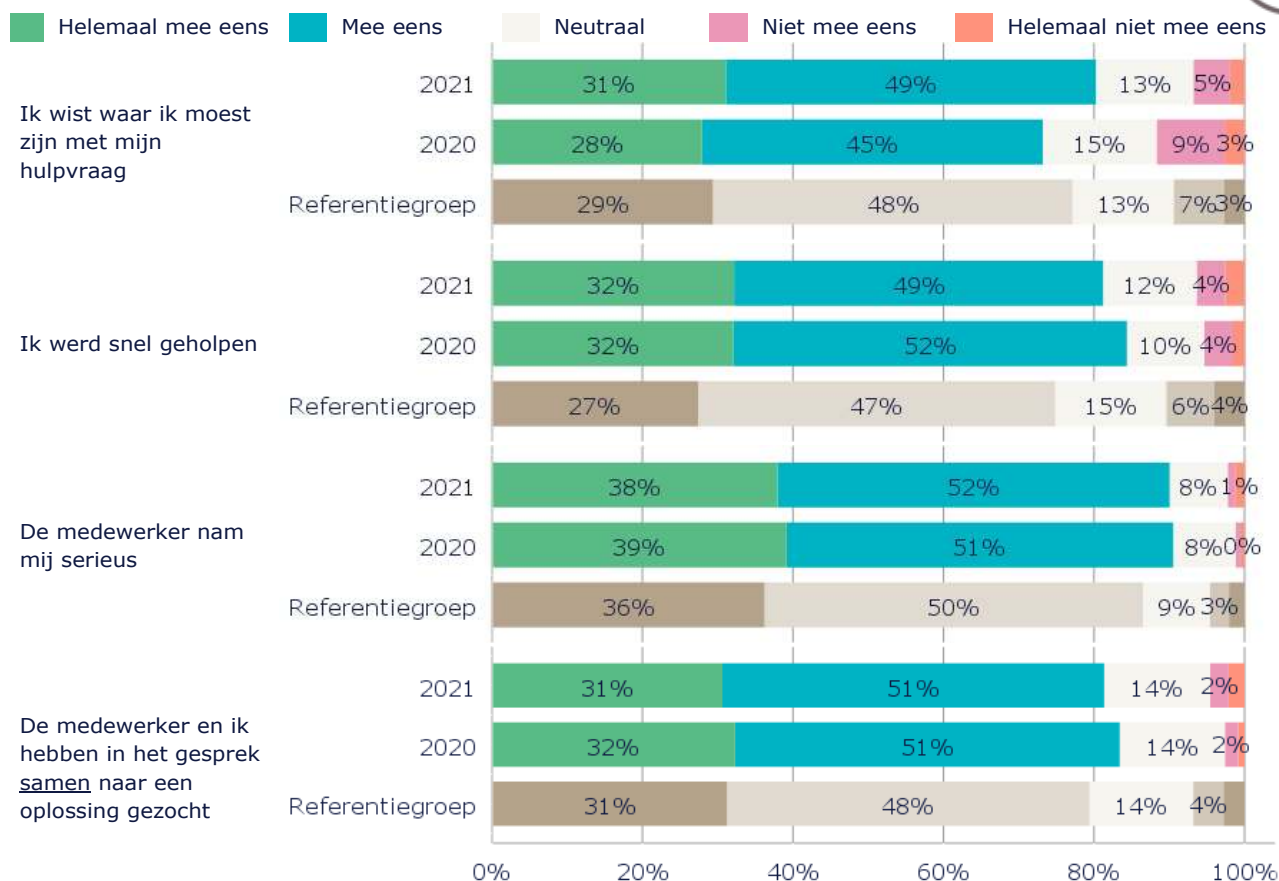
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Er dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de drie thema's toegang, kwaliteit en effect.

Uw gemeente heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen.

In uw gemeente zijn in totaal 1.077 vragenlijsten verzonden en 459 ingevuld. Het responspercentage is **43%**. Het responspercentage in de referentiegroep is **39%**. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

In de vragenlijst is de Wmo-clieñten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clieñten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.

## Contact



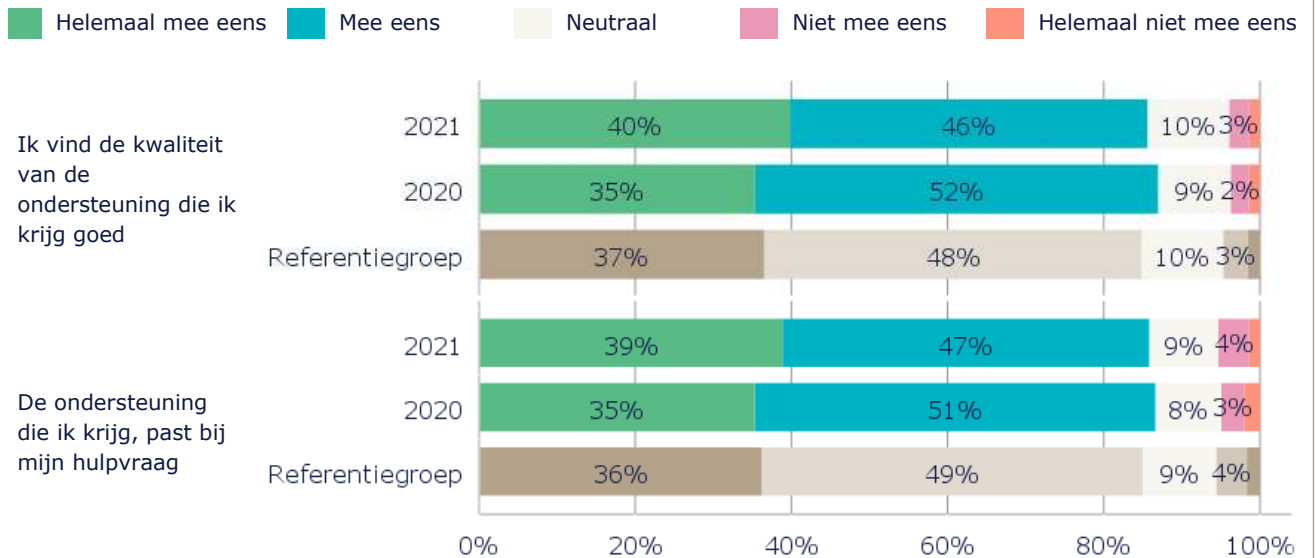
### Meer mensen wisten waar zij met hulpvraag moesten zijn

In uw gemeente weet 80% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag (vorig jaar was dit 73%). Deze toename wordt gevolgd door een eveneens mooie score met betrekking tot de snelheid waarmee respondenten stellen te zijn geholpen (81% tegenover 84% vorig jaar, maar 74% in de referentiegroep). Ook voelt men zich in uw gemeente serieus genomen door de medewerker (90%). Over de gehele linie genomen, is de tevredenheid over het contact ongeveer gelijk gebleven.

## Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



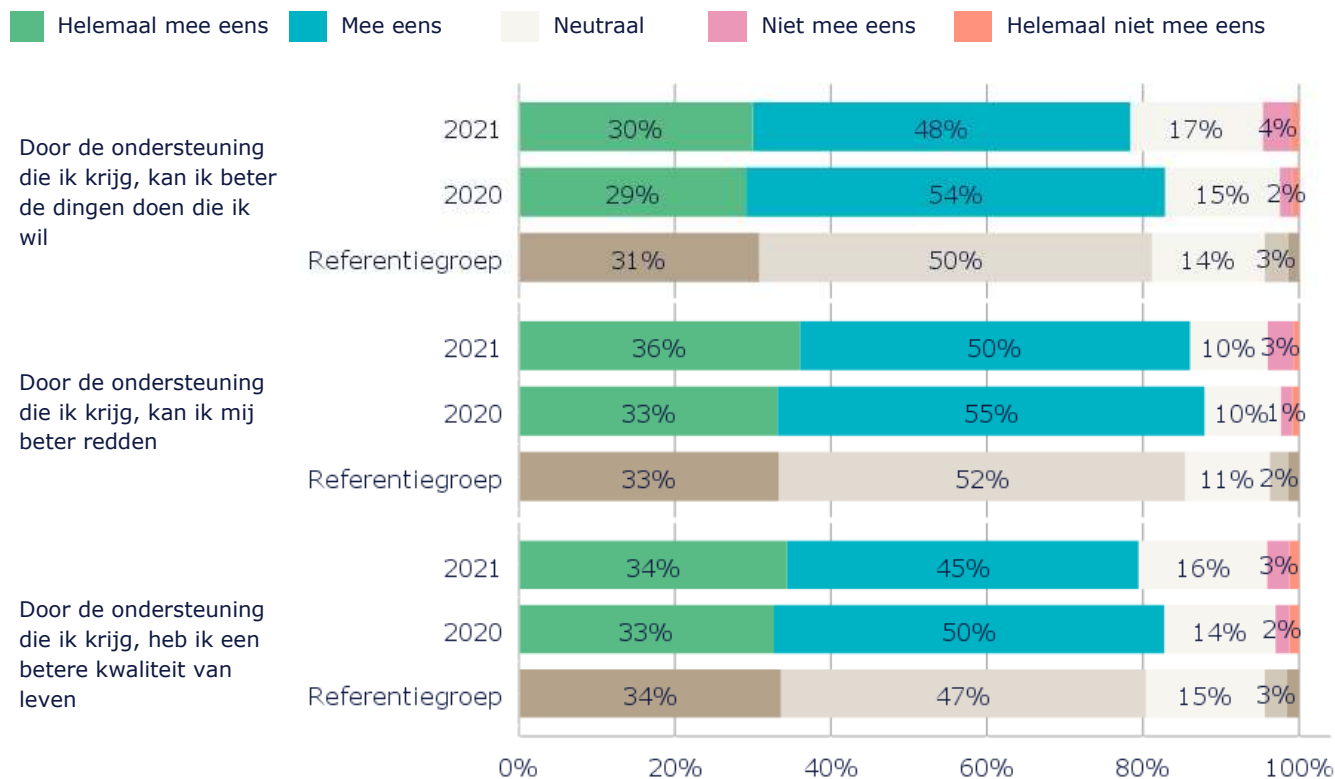
## Kwaliteit van de ondersteuning



### Kwaliteit ondersteuning ongeveer gelijk gebleven

In uw gemeente is 28% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (29%) en lager dan de referentiegroep (34%). In uw gemeente zijn de scores van de respondenten op de stellingen 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' en 'de ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' ongeveer gelijk aan vorig jaar met 86% (helemaal) eens op beide vragen. Dit zijn opnieuw mooie cijfers, vergelijkbaar met de referentiegroep.

## Effect van de ondersteuning



### Respondenten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam, wel lagere score dan vorig jaar

Over de gehele lijn genomen wordt het effect van de ondersteuning in 2021 minder ervaren dan in 2020. 78% van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen, 86% kan zich beter redden en 79% heeft een betere kwaliteit van leven. Hiermee ligt de tevredenheid op het niveau van de referentiegroep.

## Opmerkingen

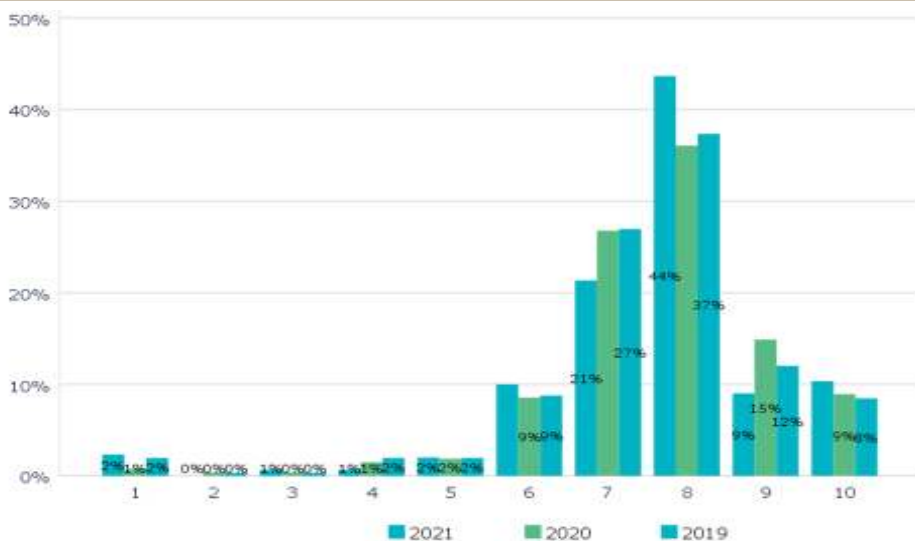
In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

	Opmerking	Aantal
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid	20
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning	13
3	Tevreden over kwaliteit ondersteuning (huishoudelijke hulp)	9
4	Ontevreden over organisatie	8
5	Ontevreden over wisselingen/vervanging van hulp	7

## Ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Rolstoel	15%	15%	17%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	14%	17%	20%
Hulp bij het huishouden	73%	69%	66%
Woonvoorziening/ woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	15%	14%	16%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	9%	9%	14%
Financiële vergoeding voor vervoer	2%	4%	4%
Begeleiding bij zelfstandig wonen/ondersteuning bij het zelfstandig leven	10%	11%	12%
Begeleiding bij dagbesteding/regie/ondersteuning maatschappelijke deelname	15%	17%	17%
Logeervoorziening/ logeerhuis	1%	1%	2%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	1%	1%	1%
Anders	3%	3%	6%

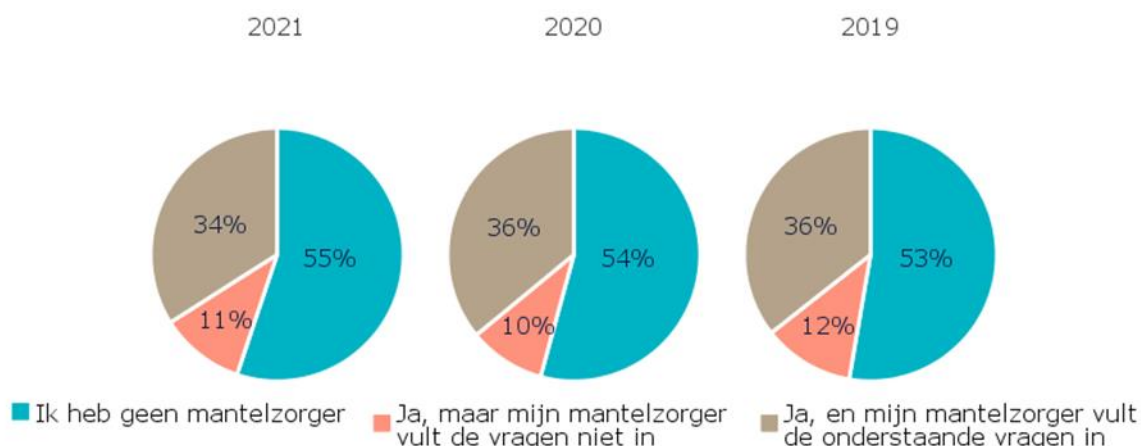
## Rapportcijfer contact met medewerkers van de gemeente Rijssen-Holtén



### Rapportcijfer voor contact met gemeente iets lager dan vorig jaar

In 2021 is hulp bij het huishouden opnieuw de meest voorkomende ondersteuningsvorm (73%), gevolgd door maar liefst drie voorzieningen waar telkens 15% van de respondenten gebruik van maakt (rolstoel, woonvoorziening en begeleiding). Vervolgens is gevraagd welk cijfer men zou geven voor het contact dat men heeft gehad met de medewerkers van de gemeente. Het gemiddelde cijfer dat respondenten geven is een 7,5 (vorig jaar was dit een 7,7).

## Heeft u een mantelzorg(er)?



## Vragen voor de mantelzorg(er)

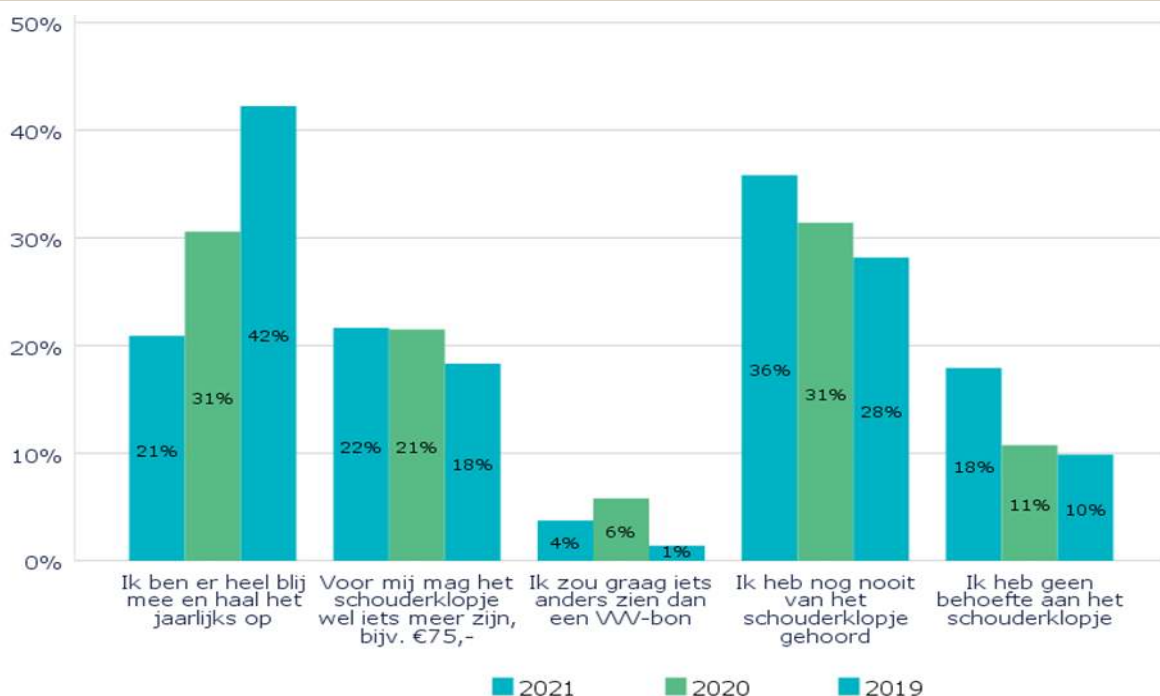
### Waar heeft u als mantelzorg(er) vooral behoefte aan?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Financiële steun	21%	18%	21%
Professionele steun	30%	19%	21%
Medewerking van mijn werkgever	10%	10%	5%
Goede voorlichting over wat mij als mantelzorg(er) te wachten staat	21%	25%	19%
Ik heb nergens behoefte aan als mantelzorg(er)	46%	53%	50%
Anders	8%	6%	12%

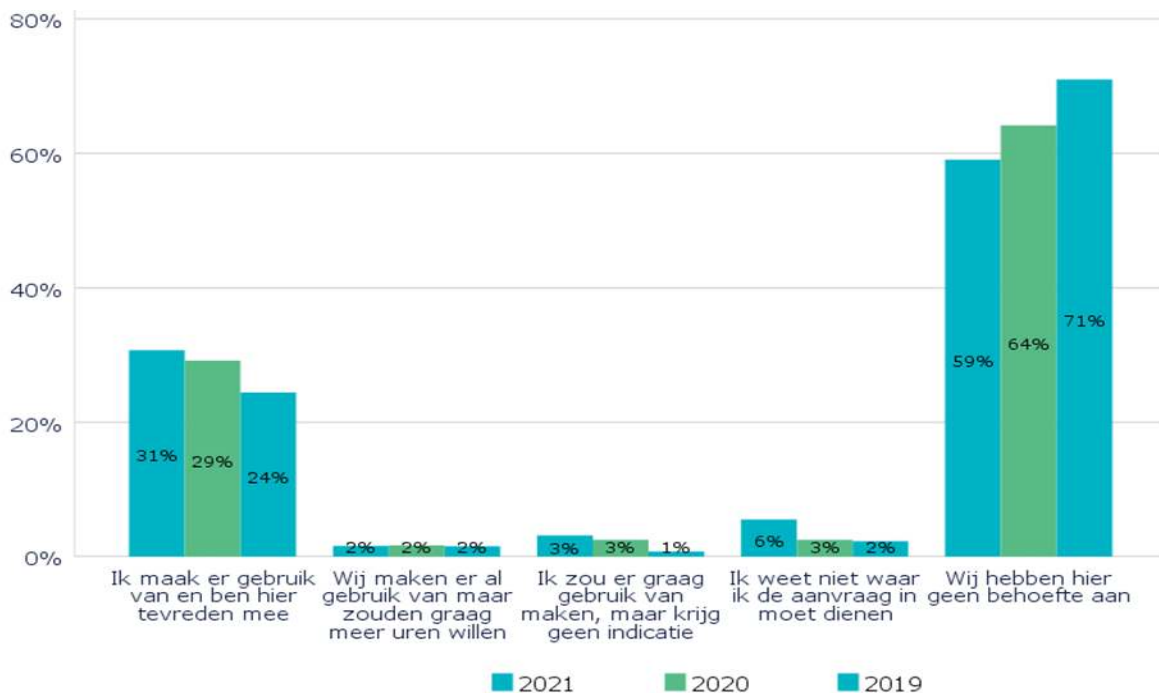
#### Mantelzorgers hebben vooral behoefte aan goede voorlichting

In de gemeente Rijssen-Holten heeft 45% van de respondenten een mantelzorg(er). De vragen die daarna volgden waren alleen voor de mantelzorg(er) bedoeld. Deze vragen zijn door 34% van de respondenten ingevuld. Als eerste is gevraagd waar mantelzorgers behoefte aan hebben. Bijna de helft (46%) geeft aan nergens behoefte aan te hebben, gevolgd door professionele steun (30%) en voorlichting/financiële steun (beide 21%). Het minst behoefte is er aan medewerking van een werkgever, al geeft nog altijd 10% aan dit eigenlijk nodig te hebben.

## Wat vindt u van het schouderklopje van de gemeente Rijssen-Holten?



## Wat vindt u van de dagbesteding of logeeropvang?



### Groeiende groep mantelzorgers wil een andere vorm van het schouderklopje

Nog slechts 21% van de mantelzorgers is heel blij met het jaarlijkse schouderklopje, een halvering ten opzichte van 2019 (42%). 36% heeft nog nooit gehoord van dit schouderklopje en 18% heeft er geen behoefte aan. Ruim een kwart geeft aan dat het schouderklopje iets meer mag zijn, of wat anders te willen ontvangen dan een VVV-bon. Veel mantelzorgers hebben geen behoefte aan dagbesteding of logeeropvang. Wel is dit opnieuw een daling ten opzichte van afgelopen jaar. Tevens valt op dat een steeds groter aandeel juist gebruikmaakt van een van deze voorzieningen (31% ten opzichte van 24% in 2019).



## Bent u man of vrouw?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2021
<b>Bent u een man of een vrouw?</b>							
Man	28%	29%	36%	34%	30%	30%	32%
Vrouw	72%	71%	64%	66%	70%	70%	68%
(N)	443	364	424	456	437	711	3.540

## Wat is uw leeftijd?



	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie groep 2021
0 t/m 17	0%	1%	1%
18 t/m 25	2%	4%	2%
26 t/m 35	4%	4%	3%
36 t/m 45	5%	5%	3%
46 t/m 55	7%	8%	6%
56 t/m 65	12%	15%	12%
66 t/m 74	20%	17%	18%
75+	50%	46%	55%

### Colofon

Opdrachtgever:  
Opdrachtnemer:  
Datum:

Rijssen-Holtten  
BMC  
30 juni 2022