

Ervaringen met Wmo

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Asten, 2016

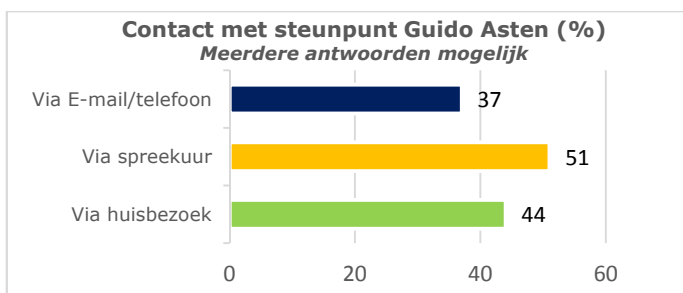


Uitvoering cliëntervaringsonderzoek

De Wmo 2015 verplicht gemeenten vanaf 2016 om jaarlijks te meten hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. De gemeente Asten heeft de GGD Brabant-Zuidoost gevraagd onderzoek te doen naar deze cliëntervaring. Hiertoe is gebruik gemaakt van de verplicht gestelde vragenlijst, die aan 874 cliënten is verstuurd. Uiteindelijk hebben 277 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 32%), waarvan 265 via post en 12 online. In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten beschreven, waarbij onderscheid gemaakt is tussen vragen over het contact met steunpunt Guido Asten, het gebiedsteam Guido Asten en vragen over de ondersteuning. In het tabellenboek zijn alle antwoorden te vinden.

Contact met steunpunt Guido Asten

Ruim 60% van de Wmo cliënten kent het steunpunt Guido Asten. Hiervan heeft 70% ook daadwerkelijk contact gehad met dit steunpunt. In meer dan de helft van de gevallen verliep dit contact via het spreekuur in de Beiaard. In 2015 namen relatief meer mensen contact op met het steunpunt Guido Asten via het spreekuur (63%).

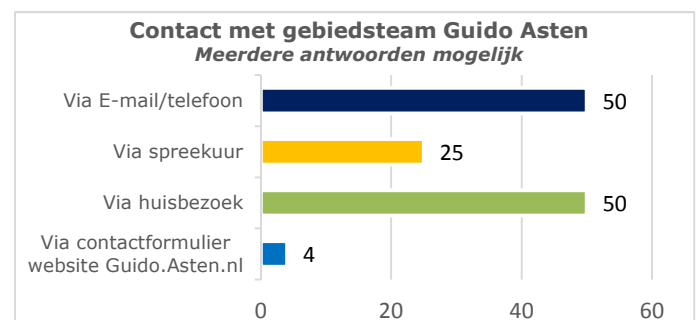


Van alle cliënten die contact gehad hebben met Guido Asten, wist 78% waar hij moest zijn met zijn hulpvraag. Het contact met het steunpunt wordt door de meeste cliënten als positief ervaren. Ongeveer 80% vindt dat hij snel werd geholpen. Een vergelijkbaar percentage voelt zich serieus genomen en geeft aan dat hij samen met de

medewerker naar een oplossing heeft gezocht. In 2015 gaven iets meer mensen (88%) aan samen naar een oplossing gezocht te hebben.

Contact met gebiedsteam Guido Asten

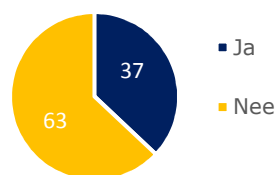
Het gebiedsteam Guido Asten is bij 34% van de cliënten bekend. Hiervan heeft 78% ook daadwerkelijk contact gehad met het gebiedsteam. Dit contact verliep vooral via e-mail/telefoon en via een huisbezoek.



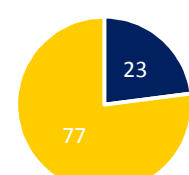
Onafhankelijk cliëntondersteuner

Ruim 60% van de cliënten wist niet dat gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijk cliëntondersteuner tijdens de contacten met Guido Asten. Dit is verbeterd t.a.v. 2015 toen nog 78% aangaf dit niet te weten. Verder gaf 23% van de mensen aan graag gebruik te hebben willen maken van een cliëntondersteuner.

Wist u dat u gebruik kon maken van een cliëntondersteuner? (%)



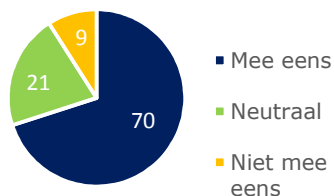
Had u gebruik willen maken van een cliëntondersteuner? (%)



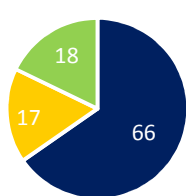
Kwaliteit van ondersteuning

Vergelijkbaar met 2015 vindt ruim twee derde (70%) van de cliënten de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed en vindt 66% deze passend bij de hulpvraag. Van de cliënten geeft verder 17% aan de ondersteuning niet passend te vinden bij de hulpvraag.

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%)



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%)

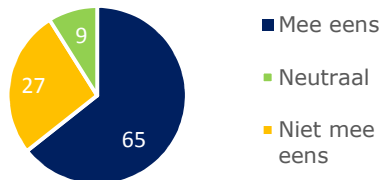


Effect van de ondersteuning

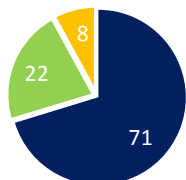
De meeste cliënten geven aan dat het effect van de ondersteuning op hun leven positief is geweest. Bijna twee derde van de cliënten kan door de ondersteuning beter de dingen te doen die hij of zij wil doen. En ruim 70% geeft aan door de ondersteuning zich beter te kunnen redden en een betere kwaliteit van leven te krijgen. Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2015.

Door de ondersteuning die ik krijg...

... kan ik beter de dingen doen die ik wil (%)



... heb ik een betere kwaliteit van leven (%)



Conclusies en aanbevelingen

- Het CEO Wmo laat zien dat het contact met steunpunt Guido Asten door het merendeel van de cliënten als positief wordt ervaren. Items m.b.t. het contact worden door ongeveer 80% van de cliënten als positief beoordeeld. In vergelijking met 2015 geven iets minder mensen aan dat er tijdens het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Hier zou nog wat meer aandacht aan kunnen worden besteed.
- Ook de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning wordt door het merendeel (65-73%) van de cliënten als positief beoordeeld. Wel geeft 17% aan de ondersteuning niet passend te vinden bij de hulpvraag. Dit zou een punt kunnen zijn waarop nog verbetering mogelijk is.
- Het advies is verder om aan alle onderwerpen m.b.t. contact en geboden ondersteuning aandacht te blijven besteden zodat bij een volgend CEO Wmo weer een vergelijkbaar percentage van de cliënten een positieve reactie geeft.
- Hoewel dit verbeterd is ten opzichte van 2015, weet ruim 60% van de cliënten niet dat gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Het is goed om dit onder de aandacht te blijven brengen, al is de groep die daadwerkelijk gebruik had willen maken van deze dienst relatief klein (23%).

Contact

Kim Ensink
Kennismakelaar

E-mail: k.ensinck@ggdbzo.nl

Telefoon: 088 0031 4