



Brabant-Zuidoost

Ervaringen met Wmo

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Asten, 2018

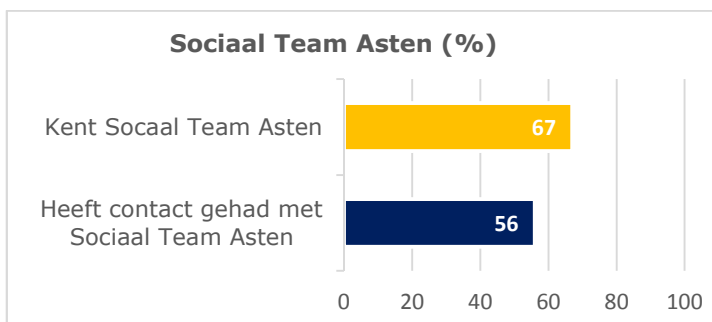


Uitvoering cliëntervaringsonderzoek

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 908 cliënten is verstuurd. Uiteindelijk hebben 490 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 54%), waarvan 464 op papier en 26 online. In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten beschreven, waarbij onderscheid gemaakt is tussen vragen over het contact met Sociaal Team Asten en vragen over de ondersteuning. In het tabellenboek zijn alle antwoorden te vinden.

Contact met Sociaal Team Asten

Vergelijkbaar met vorig jaar (heette toen nog Steunpunt Guido Asten) kent tweederde van de Wmo cliënten het Sociaal Team Asten. Hiervan heeft ruim 80% ook daadwerkelijk contact gehad met dit team. Dit jaar gaven de meeste mensen aan contact te hebben gehad via een huisbezoek (54%) en de minste mensen via e-mail/telefoon (36%). Daarnaast gaf nog 42% aan contact te hebben gehad via het spreekuur in de Beiaard. Vorig jaar werd van alle 3 de contactmogelijkheden ongeveer evenveel gebruik gemaakt.



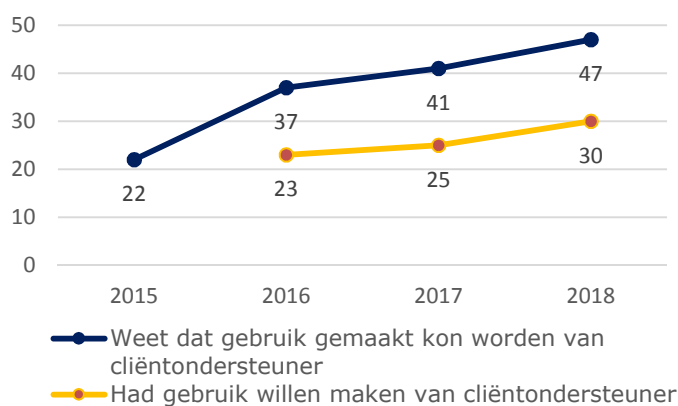
Van alle cliënten die contact gehad hebben met Sociaal Team Asten, wist ruim 80% waar hij moest zijn met de hulpvraag. Het contact met het team wordt door de meeste cliënten als positief ervaren. Rond de 80% vindt dat hij snel werd geholpen en geeft aan dat hij samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht. Daarnaast voelt bijna 90% zich serieus genomen. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar.



Onafhankelijke cliëntondersteuner

Ongeveer de helft (47%) van de cliënten wist dat gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens de contacten met Sociaal Team Asten. Hoewel dit niet significant verschilt met vorig jaar is er wel een duidelijk stijgende lijn te zien sinds de meting van 2015, toen 22% dit aangaf. Verder gaf dit jaar 30% van de mensen aan graag gebruik te hebben willen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

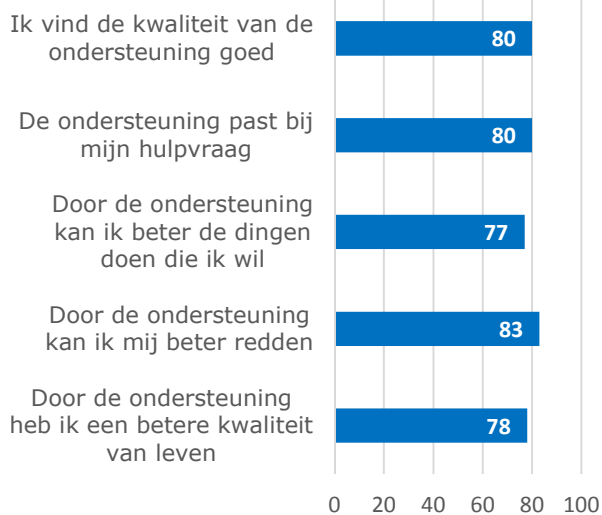
Onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Tachtig procent van de cliënten vindt de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed en vindt deze passend bij de hulpvraag. Daarnaast geven de meeste cliënten aan dat het effect van de ondersteuning op hun leven positief is geweest. Ruim driekwart van de cliënten kan door de ondersteuning beter de dingen te doen die hij wil doen en geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben. Daarnaast geeft ruim 80% aan zich beter te kunnen redden door de ondersteuning. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Kwaliteit en effect van ondersteuning (%)



Conclusies en aanbevelingen

- Het CEO Wmo 2018 laat zien dat ongeveer tweederde aangeeft het Sociaal Team Asten te kennen.
- Het contact met het steunpunt wordt door het merendeel van de cliënten (rond de 80% en meer) als positief wordt ervaren.
- Ook de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning wordt door het merendeel (rond de driekwart en meer) van de cliënten als positief beoordeeld.
- Het advies is om aan alle onderwerpen m.b.t. het 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 door de jaren heen verbeterd is, weet iets meer dan de helft 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 (30%).

Verdere informatie en contact

Indien u naar aanleiding van deze factsheet nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met Kim Ensink
Kennismakelaar
E-mail: k.ensinck@ggdbzo.nl
Tel: 0880031434