



Brabant-Zuidoost

Ervaringen met Sociaal Domein

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Cranendonck, 2018



Uitvoering cliëntervaringsonderzoek

De gemeente Cranendonck heeft de GGD Brabant-Zuidoost gevraagd onderzoek te doen naar de cliëntervaring Wmo, Jeugdzorg en Werk & Inkomen. Hiervoor is een vragenlijst opgesteld die is verstuurd naar cliënten Wmo, Jeugdzorg en Werk & Inkomen in de gemeente. De vragenlijst is aan 1560 cliënten verstuurd. Uiteindelijk hebben 417 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 27%). In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten beschreven. In de bijlage is het tabellenboek met alle antwoorden te vinden.

Algemeen

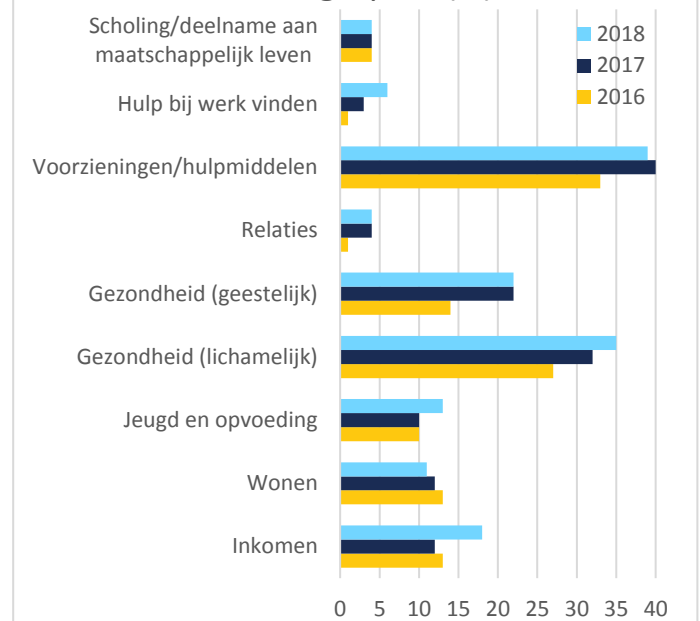
Van de respondenten is 64% vrouw met een gemiddelde leeftijd van 62 jaar. De grootste groep (46%) bestaat uit alleenstaanden en bijna twee derde (60%) heeft al ondersteuning gehad voor 1 januari 2018. 80% van de cliënten heeft de vragenlijst, al dan niet met hulp of ondersteuning, zelf ingevuld. Wanneer de cliënt hulp ontving bij het invullen of wanneer de vragenlijst door iemand was ingevuld, ging het in de meeste gevallen om een naaste.

Eerste contact met de gemeente

Algemeen

Ruim een derde van de cliënten is op eigen initiatief bij de gemeente terecht gekomen. In 2018 zijn er minder mensen via school bij de gemeente gekomen dan in 2017. Van de groep mensen die bij de gemeente is gekomen heeft drie kwart (minstens 1 keer) een gesprek gehad met een consulent. Tijdens dit eerste contact wilden ze praten over: voorzieningen/hulpmiddelen (39%), lichamelijke gezondheid (35%) en geestelijke gezondheid (22%).

Belangrijkste onderwerpen tijdens eerste gesprek (%)



Verloop van eerste contact

Van de cliënten geeft 65% aan dat ze wist waar ze moest zijn met de hulpvraag. Achttien procent geeft aan dit niet te weten. Verder geeft 63% aan snel geholpen te zijn, voor 20% was dit niet het geval. Ruim drie kwart vindt dat de consulent netjes met persoonsgegevens omgaat en 85% geeft aan dat ze vriendelijk en respectvol te woord is gestaan. 59% van de cliënten geeft verder aan dat ze makkelijk contact kon krijgen met de contactpersoon. Dit is lager dan in 2017 waar 64% dit aangaf. 15% is het hier niet mee eens.

Mening over de consulent

Over de deskundigheid van de consulent is het merendeel van de cliënten (75%) tevreden. Bijna 70% vindt dat ze voldoende over het vervolg geïnformeerd is. Verder vindt 80% van de respondenten dat de consulent goed luisterde en hen serieus nam.

Het persoonlijk gesprek

Algemeen

Bijna de helft van de cliënten heeft het persoonlijk gesprek gehad met de consulent. Eveneens bijna de helft geeft aan dat zij van tevoren wist wat ze van dit persoonlijk gesprek kon verwachten; terwijl bijna 20% dit niet wist. Van de gesprekken ging 68% over hoe de persoonlijke situatie/situatie thuis verbeterd kan worden en 63% hoe de gemeente daarbij kan ondersteunen. De top 3 van gespreksonderwerpen was vergelijkbaar met die tijdens het eerste contact namelijk: voorzieningen/hulpmiddelen en lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Bij 65% van de cliënten was iemand aanwezig om te ondersteunen bij het gesprek; bij de meeste mensen was dit de partner/familie. Vijf procent van de cliënten ontving ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner waarover 83% tevreden was. 66% van de cliënten wist echter niet dat zij gebruik kon maken van deze vorm van ondersteuning.

Mening over consulent

Over de consulent met wie het gesprek gevoerd werd, is men overwegend positief. Bijna tachtig procent van de cliënten vindt dat de consulent goed luisterde. En ongeveer drie kwart geeft aan dat de consulent deskundig was, zich een goed beeld vormde van de situatie en de cliënt het gevoel gaf dat zijn/haar mening ertoe deed. Verder geeft 66% aan dat de consulent informeerde naar andere aspecten van het leven van de cliënt en bij 67% gaf de consulent informatie over het vervolg.

Verloop van het gesprek

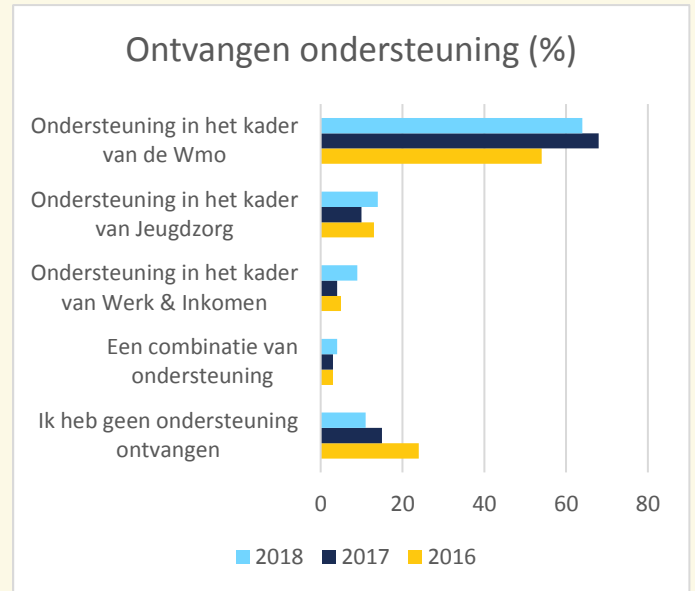
Ruim 70% van de cliënten heeft samen met de consulent naar oplossingen gezocht. En bijna 70% is tevreden over het beantwoorden van de vraag en over de aard van het gesprek. Verder geeft 66% van de respondenten aan voldoende over alles mee te kunnen beslissen en is 65% tevreden over de uitkomst van het gesprek. Achttien procent geeft aan over dit laatste niet tevreden te zijn. Tot slot geeft 25% aan dat ze er door de consulent op gewezen is hoe ze een klacht moet indienen en bezwaar kan maken terwijl ruim 40% aangeeft dat dit niet gebeurd is.

Wat betreft het gevolg van het gesprek komt naar voren dat in bijna de helft van de gevallen de problemen/vragen door mensen zelf of op een informele manier opgelost zijn. Ten opzichte van 2017 lossen cliënten als gevolg van het gesprek hun vraag/probleem vaker samen met naasten/vrijwilligers op. Anderzijds hebben cliënten in 2018 ten opzichte van 2017 vaker samen met de consulent een plan gemaakt, zijn cliënten vaker doorverwezen naar hulp/ondersteuning/hulpmiddelen waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen en hebben cliënten vaker een persoonsgebonden budget gekregen waarmee zij zelf zorg/ondersteuning kunnen kopen.

Kwaliteit van de ondersteuning

Soort ontvangen ondersteuning

91% van de cliënten heeft n.a.v. het gesprek met de consulent dan wel na verwijzing door huisarts een bepaalde vorm van ondersteuning ontvangen. Bij 64% van deze groep betrof het ondersteuning in het kader van de Wmo.



Mening over ondersteuning

In het algemeen is men tevreden over de ondersteuning. Ongeveer 80% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en bij drie kwart past de ondersteuning bij de hulpvraag. Bijna de helft geeft aan dat de consulent heeft nagevraagd hoe de ondersteuning is ervaren, bij bijna 30% was dit niet het geval. 71% geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop ze zijn geholpen. Met de stelling: "Ik heb niet lang op de ondersteuning hoeven wachten" is 64% het (helemaal) eens. Achttien procent is het hier (helemaal) niet mee eens.

Verschillende instanties en afstemming ondersteuning

Ruim de helft van de cliënten (51%) geeft aan een goed overzicht te hebben gekregen van de instanties die konden helpen. Een iets kleiner percentage (45%) is van mening dat er voldoende keuze was m.b.t. deze instanties, ruim 20% was het hier niet mee eens. Een kleine minderheid vindt verder dat de ondersteuning op de verschillende gebieden goed op elkaar is afgestemd (49%). 57% geeft aan dat deze één aanspreekpunt heeft bij de gemeente voor alle ondersteuning.

In onderstaande figuur is het oordeel weergegeven m.b.t. de kwaliteit van de ondersteuning uitgesplitst naar Wmo en Jeugdzorg. Uit de figuur valt af te lezen dat de cliënten die ondersteuning in het kader van de Wmo hebben ontvangen het minst tevreden lijken over de kwaliteit ervan, met name als het gaat om afstemming van de ondersteuning, het hebben van één aanspreekpunt en de navraag van de consulent over de ervaren ondersteuning. Echter bij niet lang hoeven wachten op ondersteuning

scoren ze beter evenals bij voldoende keuze in hulpbiedende organisaties.



Effect van de ondersteuning

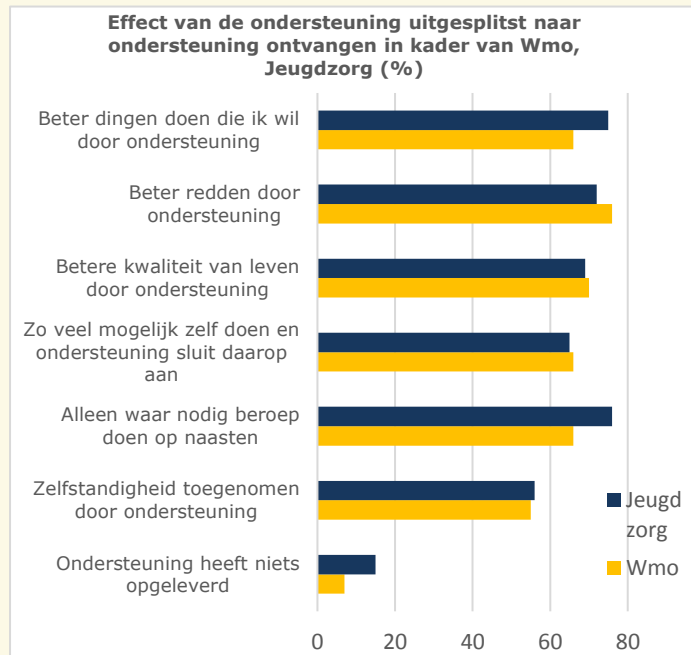
De meeste cliënten geven aan dat het effect van de ondersteuning op hun leven positief is geweest. Ongeveer 71% geeft aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij wil doen, een betere kwaliteit van leven te hebben en waar nodig een beroep te doen op naasten en/of vrijwilligers, maar niet meer dan redelijk. Een vergelijkbaar percentage (71%) probeert zoveel mogelijk zelf te doen en de hulpvraag sluit daar goed bij aan. En bijna 80% van de cliënten kan zich door de ondersteuning zelfs beter redden. Iets minder mensen (58%) geven aan dat door de ondersteuning de zelfstandigheid is toegenomen. 13% geeft aan dat de ondersteuning helemaal niks heeft opgeleverd.

Ook is er gevraagd naar het effect van de ondersteuning op specifieke gebieden. Bij de meeste gebieden geeft minstens 60% van de respondenten aan dat het beter gaat door de ondersteuning. Het hoogst is de score op het gebied wonen (82%), het laagst wordt gescoord op het gebied werk/ hulp bij werk vinden (43%).

In de figuur aan de rechterkant is het oordeel weergegeven m.b.t. de effecten van de ondersteuning uitgesplitst naar domeinen jeugdzorg en WMO. Uit de figuur valt af te lezen dat de cliënten die ondersteuning in het kader van de Jeugdzorg hebben ontvangen hoger scoren als het gaat om beter de dingen kunnen doen die ik wil doen, alleen waar nodig een beroep doen op naasten en zelfstandigheid, maar ook dat de ondersteuning niets heeft opgeleverd.

Cliënten die ondersteuning in het kader van de Wmo hebben ontvangen scoren juist weer hoger op zichzelf beter kunnen redden, een betere kwaliteit van leven

hebben en zoveel mogelijk zelf proberen te doen en de ondersteuning sluit daarop aan.



Conclusies en aandachtspunten:

De ondersteuning die wordt geboden is door het merendeel van de cliënten als positief beoordeeld.

Er zijn wel enkele punten van aandacht:

- Van de cliënten geeft 18% aan niet te weten waar ze moest zijn met de hulpvraag en 20% geeft aan dat ze niet snel geholpen werden.
- Bijna 20% van de respondenten geeft aan niet van te voren te weten wat ze kon verwachten van het persoonlijk gesprek en 66% wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
- 15% van de cliënten kon niet makkelijk in contact komen met de contactpersoon.
- Voor ruim 20% was er onvoldoende keuze in hulpbiedende organisaties en volgens bijna 30% heeft de consulent geen navraag gedaan naar hoe cliënt de ondersteuning ervaart.
- Achttien procent geeft aan dat ze lang op de ondersteuning heeft moeten wachten.
- Eveneens achttien procent is niet tevreden over de uitkomst van het persoonlijk gesprek.
- Ruim 40% van de cliënten zegt niet door de consulent erop gewezen te zijn hoe ze een klacht of bezwaar kon indienen.
- Van de cliënten geeft 13% aan dat de ondersteuning niets heeft opgeleverd.

Verdere informatie en contact

Als u naar aanleiding van deze factsheet nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met Gilinde Biezemans

E-mail: G.Biezemans@ggdbzo.nl

Tel: 088 0031 195