

Over dit onderzoek

De gemeente Haaksbergen heeft net als voorgaande jaren een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015. Voor dit onderzoek zijn 847 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 381 cliënten de vragenlijst in; een respons van 45%. Dit is een hogere respons dan voorgaande jaren (2017: 43%, 2016: 38%, 2015: 39%). Er is sprake van een verschil met resultaten uit voorgaande jaren als de percentages 3%-punt verschillen. Dit verschil in procenten komt het dichtst in de buurt van de marges die nodig zijn voor significante verschillen. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Geslacht



Man: 36%



Vrouw: 64%

Leeftijd

< 34 jaar: 7%

35 - 54 jaar: 12%

55 - 74 jaar: 27%

> 75 jaar: 54%

Invulwijze



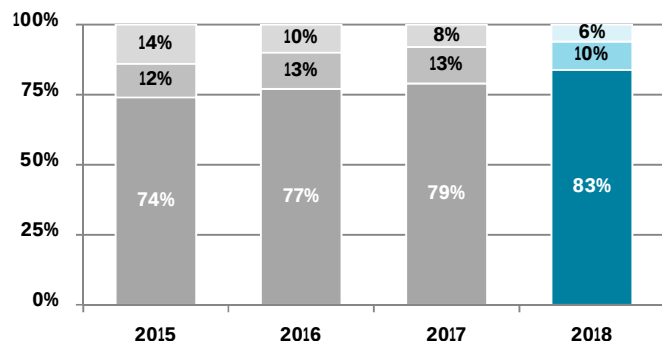
Online: 15%



Schriftelijk: 85%

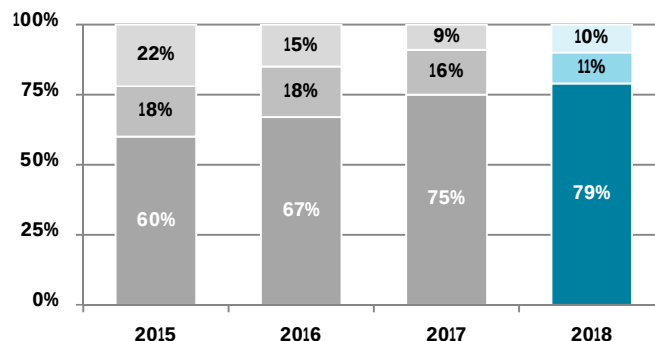
Contact over de hulpvraag

1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

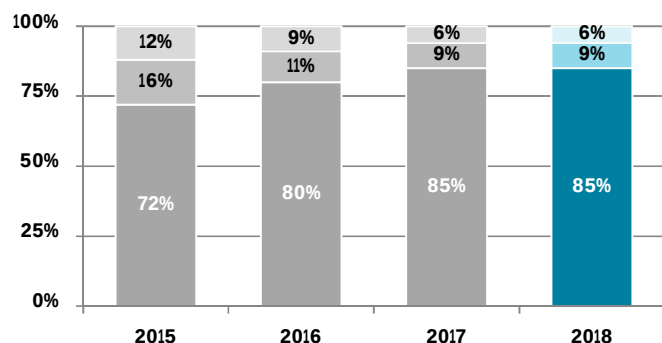


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

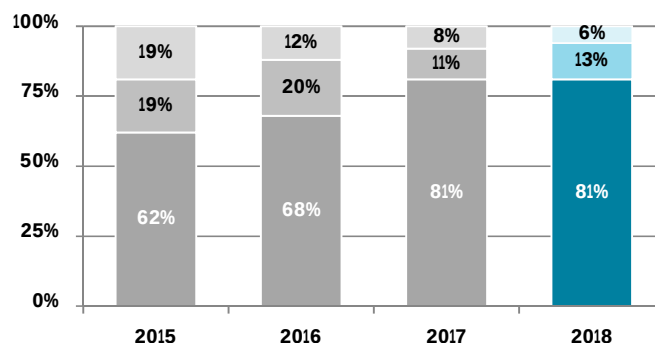
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus

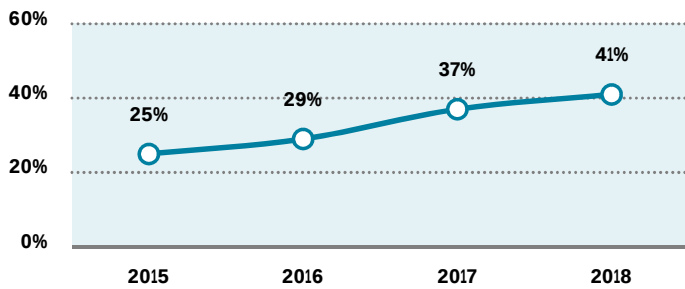


4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



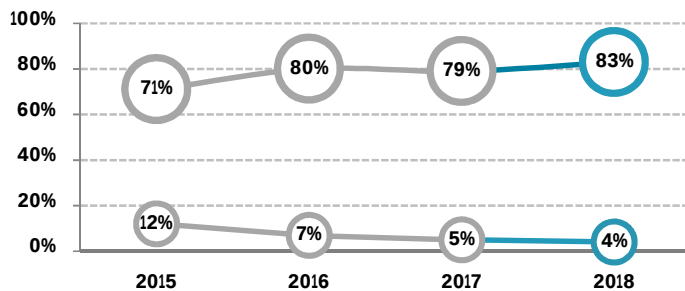
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

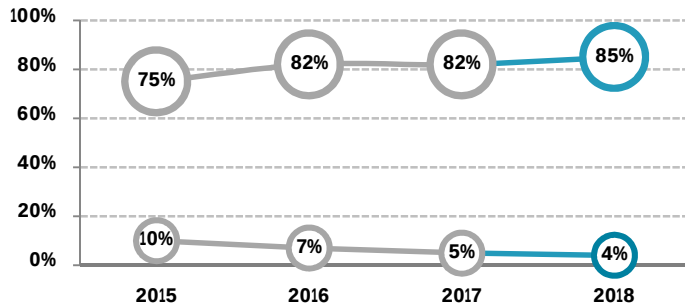


Effecten van de ondersteuning

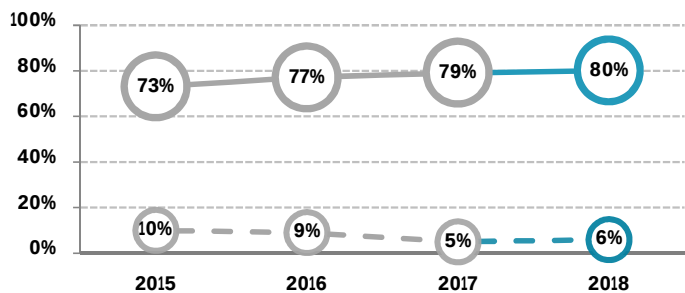
8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9. Cliënt kan zich beter redden



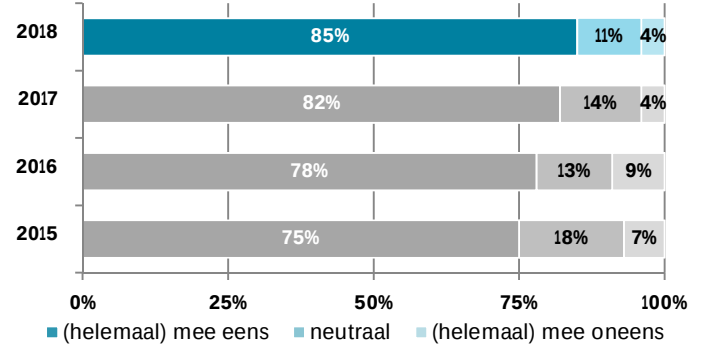
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



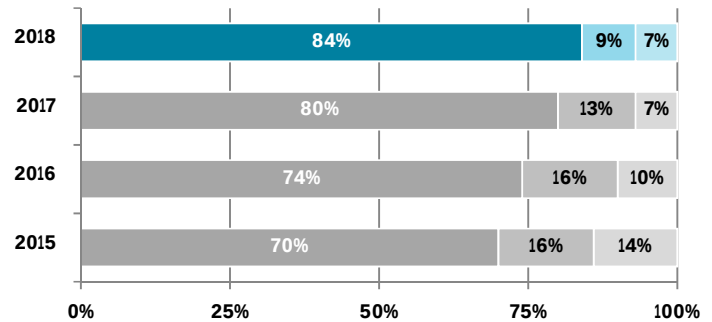
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



Ontvangen ondersteuning

	Huishoudelijke ondersteuning:	54%
	Collectief vervoerspasje:	40%
	Begeleiding (dagbesteding):	19%
	Scootmobiel of buggy:	16%
	Begeleiding (zelfstandig wonen):	14%
	Woonvoorziening:	14%
	Rolstoel:	12%
	Financiële vergoeding vervoer:	5%
	Logeervoorziening of -huis:	1%
	Beschermde woonvorm:	1%



Conclusies

Net als in voorgaande jaren is de tevredenheid over de toegang en kwaliteit van Wmo-ondersteuning in Haaksbergen toegenomen. Inwoners weten vaker waar zij zich kunnen melden met een hulpvraag en deze hulpvraag wordt sneller opgepakt door de Noaberpoort/de gemeente. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is gestegen van 25% in 2015 naar 41% in 2018. Ook de tevredenheid over de uitvoering van ondersteuning is toegenomen: deze is vaker van goede kwaliteit en past beter bij de hulpvraag van de cliënt. Dit leidt er mogelijk ook toe dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen en een hogere zelfredzaamheid opmerken. Hieronder volgen enkele illustratieve reacties van cliënten over de ondersteuning en de Noaberpoort.

Sterke punten

- Cliënten vinden de klik met de zorgverlener belangrijk
- Dit zorgt er voor dat een deel van de cliënten sociale contacten heeft.
- "Als er een gesprek nodig is, dan volgt er ook een gesprek."
- Cliënten ervaren meer zelfredzaamheid door de hulp en ondersteuning.

Verbeterpunten

- Een aantal cliënten hebben opmerkingen over gebrekkige vervanging in vakanties.
- Een cliënt vraagt zich af waarom ze hulp maar voor een half jaar krijgt bij dementie.
- Wisselingen in de thuishulp worden niet altijd goed gecommuniceerd.

De Noaberpoort

7,5

is het cijfer dat cliënten gemiddeld geven voor de dienstverlening van de Noaberpoort. Dit is hoger dan voorgaande jaren (2017: 7,3; 2016: 7,0). Hieronder enkele reacties van cliënten.

91%

van de cliënten zegt dat de afspraken over ondersteuning zijn nagekomen. Een op de tien (9%) zegt dat dit niet het geval is. Een cliënt zegt hierover: "In de vakantie is er vaak geen hulp, maar dit wordt wel in rekening gebracht."



Verbeterpunten Noaberpoort

- Lange wachttijden is een opmerking die een aantal keren voorbij komt.
- Enkelen ervaren de Noaberpoort als bureaucratisch.
- Een deel van de cliënten is onbekend met de Noaberpoort.

Behoeftes cliënten

- Cliënten noemen verschillende vormen van ondersteuning die zij graag zouden willen:
 - een financiële vergoeding voor vervoer
 - extra hulp in het huishouden
- Ook zijn sommige cliënten op zoek naar meer sociale contacten. Dit wordt echter ook als sterk punt aangegeven. Hieruit blijkt dat dit een belangrijk onderdeel voor cliënten is.