

Gemeente Goirle – onderzoek Onafhankelijke cliëntondersteuning

April 2024

Het PON & Telos|

drs. Karin du Long, Jonna Kroeze Msc



Gemeente Goirle - Onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning 2024

Resultaten van het onderzoek

1. Inleiding
2. Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner
3. Onderwerpen voorgelegd aan de onafhankelijke cliëntondersteuner
4. Redenen geen gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner
5. Potentieel gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning
6. Toekomstige vragen aan de onafhankelijke cliëntondersteuner
7. Verwijzing naar de onafhankelijke cliëntondersteuner
8. Verbeteren bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning
9. Behoeftte aan informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner
10. Onderzoeksverantwoording

Opmerking bij de tabellen en figuren:

- Door afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.
- 'N' staat voor het aantal mensen dat een vraag beantwoord heeft.

1. Inleiding

Thema van het onderzoek

Dit onderzoek gaat over onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Goirle. In de gemeente zijn enkele onafhankelijke cliëntondersteuners werkzaam. Ze zijn er voor alle inwoners die hulp nodig hebben bij het aanvragen van hulp en ondersteuning. Ook mensen die al hulp en ondersteuning krijgen, of die mantelzorg geven, kunnen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Onafhankelijke cliëntondersteuning is gratis.

De onafhankelijke cliëntondersteuner kan onder andere:

- Een luisterend oor bieden
- Zorgen voor overzicht in jouw situatie door naar je te luisteren en samen met jou alles op een rijtje te zetten
- Meegaan naar gesprekken met de gemeente, zorgaanbieder of zorgverzekeraar
- Helpen bij het stellen van vragen en zoeken naar oplossingen
- Informatie geven en je ondersteunen bij het maken van keuzes
- Hulp bieden bij het zoeken naar zorg en hulpmiddelen
- Ondersteuning en advies bieden bij het doen van een zorgaanvraag
- Hulp bieden wanneer je het niet eens bent met een beslissing. Of wanneer je ontevreden bent met de zorg die je krijgt.

Veldwerk en respons

0-meting in 2022 en 1-meting in 2024

Het onderzoek is eerder in 2022 uitgevoerd. In 2024 hebben we het merendeel van de vragen herhaald. Zo kunnen we ook kijken of er zich verschillen hebben voorgedaan tussen deze 1-meting in 2024 en de 0-meting in 2022. Als er significante verschillen tussen beide metingen zijn, hebben we deze beschreven bij de resultaten.

Veldwerk 1-meting

Het onderzoek is uitgevoerd via het **Inwonerpanel Goirle**. Er heeft ook een oproep over het onderzoek en een link naar de vragenlijst in het Goirles Belang gestaan maar via dat kanaal zijn geen vragenlijsten ingevuld.

- Tussen 27 februari en 11 maart 2024 hebben in totaal **354 inwoners** meegewerkt aan het onderzoek. Dat is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gemeente.
- De onderzoeksverantwoording is op de laatste pagina weergegeven. Resultaten zijn gecorrigeerd (gewogen) naar leeftijd en geslacht.

2. Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuning (1/2)

Vraag 1a: Wist je vóór het invullen van deze vragenlijst al dat er in de gemeente Goirle gratis onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat?

%	2022 (n=426)	2024 (n=354)
Ja, ik ben daarvan op de hoogte	32	46*
Nee, weet niet dat er in gemeente Goirle onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat	68	54*

* Significant verschil ten opzichte van 2022

**Vraag 1b: Heb je gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning?
Meerdere antwoorden mogelijk.**

Vraag alleen in 2024 gesteld	2024
<i>Ja, ik heb daarvan gebruik gemaakt in 2023 of later én vóór 2023</i>	2 personen
<i>Ja, ik heb daarvan gebruik gemaakt in 2023 of later</i>	6 personen
<i>Ja, ik heb daarvan langer dan een jaar geleden, vóór 2023, gebruik gemaakt</i>	7 personen
Aantal personen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning	15 personen

Toelichting

- In 2022 hebben 9 personen aangegeven gebruik te hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning en in 2024 waren dit 15 personen.
- In 2022 was 32% van de respondenten was voor het invullen van deze vragenlijst op de hoogte van de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning, in 2024 is dit gestegen naar 46% van de respondenten.
- In 2022 wist 68% niet dat de onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat en in 2024 is dit gedaald naar 54%.
- 2 personen hebben zowel in 2023 als daarvoor gebruikt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. 7 mensen langer dan een jaar geleden gebruikt gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning, 6 personen in 2023 of later.

2. Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuning (2/2)

Vraag 2: Hoe wist je van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning?

Meerdere antwoorden mogelijk / %	2024 (n=180)
Via een artikel in het Goirles Belang	37
Door het eerdere onderzoek over onafhankelijke cliëntondersteuning	35
Via de gemeente Goirle of Dorpsteam Goirle (voorheen: 't Loket)	24
Via Senioren Goirle/Senioren Belangen Riel	16
Anders	11
Via mijn werk	10
Via familie of vrienden	7
Via de reclameborden langs de weg in Goirle en/of Riel	6
Via internet/website	4
Via een andere organisatie die niet de gemeente is	2
Via een flyer	1
Via FNV	1
Via MEE De Meent Groep	1
Via mijn huisarts	1
Via een filmpje	0
Via een zorgverlener	0

Toelichting

- Aan de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning (46%) vroegen we hoe ze hiervan op de hoogte waren. De antwoorden zijn niet vergelijkbaar met 2022 omdat de antwoordcategorieën enigszins zijn aangepast in 2024.
- Ruim een derde (37%) van de mensen die op de hoogte zijn van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning, weet dat dankzij een artikel in het Goirles belang. 35% van de respondenten is via het eerdere onderzoek in 2022 op de hoogte van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
- 24% kent het via de gemeente of het Dorpsteam Goirle. 16% via Senioren Goirle/Senioren Belangen Riel. 11% kent het via een andere wijze zoals sociale media of een cursus. Een overzicht van alle gegeven antwoorden is verstrekt aan de gemeente.

3. Onderwerpen voorgelegd aan de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 4: Voor welk(e) onderwerp(en) heb je gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk.

	2022 9 personen	2024 15 personen
	Aantal mensen aangevinkt (meerdere antwoorden mogelijk)	
Zorg en hulp	7	7
Vervoer	5	4
Geldzaken	2	0
Wonen	5	1
Werk en opleiding	3	1
Jeugd en gezin	0	1
Anders	1	0

Vraag 5: Bij welke organisatie(s) heb je gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk.

	2022 9 personen	2024 15 personen
	Aantal mensen aangevinkt (meerdere antwoorden mogelijk)	
Dorpsteam Goirle	*	5
KBO-Goirle/ Senioren Goirle	2	4
Anders	2	2
Senioren Boelang Riel	0	0
FNV	1	0
MEE de Meent Groep	5	1

* Antwoordcategorie niet opgenomen in 2022

Toelichting

- De 15 respondenten in 2024 die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning deden dit voornamelijk voor vragen rondom zorg en hulp (7x aangekruist) of vervoer (4x aangekruist). Dit is vergelijkbaar met 2022, al werden er toen ook door 5 mensen vragen over wonen gesteld.
- In 2024 maakten 5 mensen gebruik van de cliëntondersteuning vanuit Dorpsteam Goirle, 4 vanuit Senioren Goirle, 1 vanuit MEE de Meent Groep en 2 via een andere weg.

4. Redenen geen gebruik onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 6. Wat was voor jou de reden om geen gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk.

%	2022 (n=130)	2024 (n=163)
Ik had geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig	86	88
Ik wist niet hoe ik een onafhankelijke cliëntondersteuner moest bereiken	3	2
Ik wist niet dat ik daar met mijn vraag terecht kon	2	2
Anders	2	1
Ik dacht dat het mij geld zou kosten	0	3
Ik had al hulp of ondersteuning van anderen	0	7

Toelichting

- Aan de mensen die bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuning hebben we gevraagd waarom ze er geen gebruik van gemaakt hebben.
- Bijna 9 op de 10 van hen geeft aan geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig te hebben gehad. We zagen hetzelfde beeld in 2022.
- 2% van de respondenten wist niet dat ze gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning of wisten niet hoe ze een onafhankelijke cliëntondersteuner moesten bereiken. 7% had al hulp of ondersteuning van anderen. De voornaamste reden die bij 'anders' is genoemd, is dat ondersteuning niet nodig was.

5. Potentieel gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning (1/2)

Vraag 7. Als je wel had geweten dat je gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, zou je dat dan gedaan hebben?

Vraag gesteld aan mensen die er NIET bekend mee zijn %	2022 (n=277)	2024 (n=172)
Ja, zeker wel	6	7
Ja, misschien wel	17	9
Nee, ik denk het niet	41	34
Nee, zeker niet	17	26*
Dat weet ik niet	19	15

* Significant verschil ten opzichte van 2022

Toelichting

- We vroegen aan de mensen die niet bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning of ze hiervan gebruik hadden gemaakt als ze wel geweten hadden dat dit bestond.
- 16% geeft aan hier zeker of misschien wel gebruik van gemaakt te hebben. 60% geeft aan dat ze (waarschijnlijk) geen gebruik zouden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, als ze geweten hadden dat dit mogelijk was geweest.
- We hebben respondenten ook om toelichting op deze vraag gevraagd. 70 respondenten hebben een toelichting op hun antwoord gegeven. 45 mensen geven aan dat er geen hulp nodig is geweest en dat ze er daarom geen gebruik van zouden hebben gemaakt. Voor 10 respondenten is het nog onduidelijk wat de onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen.

5. Potentieel gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning (2/2)

Vraag 9. Denk je dat je in de toekomst gebruik zal maken van onafhankelijke cliëntondersteuning?

Vraag gesteld aan iedereen	Alle respondenten		Uitsplitsing mensen die WEL bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning*		Uitsplitsing mensen die er NIET bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning*	
	2022 (n=405) %	2024 (n=349) %	2022 (n=405) %	2024 (n=354) %	2022 (n=405) %	2024 (n=354) %
Ja, zeker wel	5	5	3	6	5	4
Ja, misschien wel	33	34	38	35	31	33
Nee, ik denk het niet	32	29	26	30	34	29
Nee, zeker niet	7	7	6	4	7	10
Dat weet ik niet	24	25	26	26	23	24

Toelichting

- Aan iedereen vroegen we of ze denken in de toekomst gebruik te zullen gaan maken van de ondersteuning. 39% geeft aan zeker of misschien hiervan in de toekomst gebruik te zullen maken. 36% van de respondenten denkt geen gebruik te gaan maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een vergelijkbaar beeld als in 2022.
- Mensen die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning denken gemiddeld iets meer (41%) dan mensen die er niet bekend mee zijn (37%) in de toekomst gebruik te zullen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Andersom geldt hetzelfde: mensen die niet bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning denken iets meer (39%) dan anderen (34%) er in de toekomst geen gebruik van te maken.

6. Toekomstige vragen aan de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 11. Bij welk(e) onderwerp(en) zou je onafhankelijke cliëntondersteuning overwegen? Meerdere antwoorden mogelijk

Vraag alleen gesteld aan mensen die aangegeven hebben in de toekomst zeker of misschien gebruik te zullen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning	2022 (n=165)	2024 (n=149)
Zorg en hulp	81	83
Wonen	37	44
Vervoer	25	25
Jeugd en gezin	12	23*
Geldzaken	10	14
Werk en opleiding	10	5
Anders	6	4

* Significant verschil ten opzichte van 2022

Toelichting

- We hebben mensen die aangegeven hebben in de toekomst zeker of misschien gebruik te zullen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning gevraagd voor welke onderwerpen zij dit zouden doen. 83% van hen geeft aan dit vooral te overwegen voor vragen rondom zorg en hulp. 44% zou ondersteuning vragen bij vragen over wonen en 25% bij vragen rondom vervoer.
- Meer mensen dan in 2022 antwoorden 'Jeugd en gezin'. Dit zijn voornamelijk mensen uit de leeftijdsgroepen 30-39 jaar en 40-49 jaar.

7. Verwijzing naar de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 12. Denk je dat je in de toekomst andere inwoners zal verwijzen naar onafhankelijke cliëntondersteuning?

Vraag alleen bij 1-meting in 2024 gesteld %	2024 (n=177)
Ja, zeker wel	41
Ja, misschien wel	44
Nee, ik denk het niet	3
Nee, zeker niet	0
Dat weet ik niet	12

Toelichting

- We vroegen aan iedereen die van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning op de hoogte was, of zij denken in de toekomst andere inwoners te zullen verwijzen naar onafhankelijke cliëntondersteuning.
- 41% geeft aan dit zeker wel te gaan doen, 44% geeft aan dit misschien te gaan doen. 3% geeft aan te denken dit niet te gaan doen. 12% weet dit niet.

8. Verbeteren bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 14. Heb je tips of ideeën om de onafhankelijke cliëntondersteuning (beter) bekend te maken onder inwoners van gemeente Goirle?

Toelichting

- 135 respondenten hebben tips of ideeën gegeven om de onafhankelijke cliëntondersteuner (beter) bekend te maken onder de inwoners van de gemeente Goirle. Een overzicht van alle gegeven antwoorden is verstrekt aan de gemeente. We vatten hieronder enkele vaker genoemde ideeën samen.
- 52 respondenten benoemen het huisaanhuys-blad **Goirles Belang** als mogelijkheid om de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner te verbeteren. Zo kan er in een artikel of advertentie een succesverhaal gedeeld worden, maar kan er ook relevante informatie worden gedeeld.
- 27 respondenten geven aan dat de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning verbeterd kan worden via de **website van de gemeente**.
- **Flyers bij zorginstellingen of publieke gebouwen en diensten**, zoals de huisarts en de bibliotheek wordt door 22 respondenten genoemd.
- 16 respondenten geven als tip een campagne via **sociale media**, zoals Facebook of communicatie via **Lokale Omroep Goirle**.
- Andere tips die genoemd worden zijn: het delen binnen de **seniorenvereniging**, zoals Senioren Goirle (8 keer genoemd), het verspreiden van **een brief per post** (bijvoorbeeld wanneer men een bepaalde leeftijd heeft bereikt) (6 keer genoemd) en het attenderen op de onafhankelijke cliëntondersteuning bij **contact met de gemeente** (5 keer genoemd).

9. Informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 15. Wil je meer informatie over of gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Toelichting

31 respondenten hebben aangegeven meer informatie te willen ontvangen over of gebruik te willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. We hebben de gemeente hun contactgegevens verstrekt.

10. Onderzoeksverantwoording

Verdeling naar leeftijd, geslacht en woonplaats (ongewogen) – 1-meting 2024

Methode	N	%
Inwonerpanel	354	100
Open link	0	0
Totaal	354	100

Leeftijdsgroepen	N	%
18 t/m 39 jaar	27	8
40 t/m 49 jaar	74	21
50 t/m 64 jaar	63	18
65 jaar of ouder	183	52
<i>Niet ingevuld</i>	7	2
Totaal	354	100

Geslacht	N	%
Man	212	60
Vrouw	142	40
Anders	0	0
<i>Niet ingevuld</i>	0	0
Totaal	354	100

Woonplaats	N	%
Goirle	323	91
Riel	31	9
<i>Niet ingevuld</i>	0	0
Totaal	354	100

Representativiteit en betrouwbaarheid

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar de leeftijdsgroepen en geslacht. We doen dit om over- of ondervertegenwoordiging van groepen in de respons te corrigeren, zodat het overeenkomt met de verdeling in de totale populatie. Daardoor zijn de resultaten representatief op deze leeftijdsgroepen en geslacht. Het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.