

# Gemeente Goirle – onderzoek Onafhankelijke cliëntondersteuning

Januari 2023

Het PON & Telos|

drs. Karin du Long, Jonna Kroeze Msc



Gemeente Goirle - Onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning 2022

# Resultaten van het onderzoek

1. Inleiding
2. Bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner
3. Gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner
4. Ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner
5. Informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner
6. Tips of ideeën
7. 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

### Veldwerk

Het onderzoek is uitgevoerd op verschillende manieren:

- **Inwonerpanel Goirle:** de vragenlijst is online voorgelegd aan de leden van het online inwonerpanel van de gemeente.
- **Social media:** via een oproep in het Goirles Belang en via social media-kanalen van de gemeente zijn alle inwoners uitgenodigd de online vragenlijst in te vullen.
- Tussen 7 en 19 december 2022 hebben in totaal **426 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.

Respons Inwonerpanel Goirle	417
Respons social media open link	9
<b>Totale respons</b>	<b>426</b>

## 2. Bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 1: Wist je vóór het invullen van deze vragenlijst al dat er in de gemeente Goirle gratis onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat? En zo ja, heb je daar ooit gebruik van gemaakt? (n=426)

	%
Ja, en ik heb er ook ooit gebruik van gemaakt	2
Ja, maar ik heb er nog nooit gebruik van gemaakt	30
Nee, dat wist ik niet	68

### Toelichting

- 2% van de respondenten geeft aan ooit gebruik te hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
- 30% van de respondenten was voor het invullen van deze vragenlijst wel op de hoogte van de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning, maar heeft daar nog nooit gebruik van gemaakt.
- Ruim twee derde van de respondenten (68%) wist voor het invullen van de vragenlijst niet van het bestaan van de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

## 2. Bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 2: Voor welk(e) onderwerp(en) heb je gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=9)

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

Vraag 3: Bij welke organisatie(s) heb je gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=9)

	Aantal mensen aangevinkt (meerdere antwoorden mogelijk)
KBO-Goirle	2
Senioren Belang Riel	0
FNV	1
MEE de Meent Groep	5
Anders	2

### Toelichting

- De 9 respondenten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning deden dit voornamelijk voor vragen rondom zorg en hulp (7), vervoer (5) of wonen (5).
- 5 maakten gebruik van de cliëntondersteuning vanuit MEE de Meent Groep, 2 vanuit KBO-Goirle, 2 via een andere weg en 1 via de FNV.

## 2. Bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 4: Hoe wist je van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning?  
Meerdere antwoorden mogelijk. (n=142)

	%
Via de gemeente Goirle of Dorpsteam Goirle (voorheen: 't Loket)	33
Anders, namelijk ....	28
Via familie of vrienden	15
Via KBO-Goirle/Senioren Belangen Riel	13
Via internet/website	11
Via een andere organisatie die niet de gemeente is	8
Via de reclameborden langs de weg in Goirle en/of Riel	4
Via mijn huisarts	3
Via MEE De Meent Groep	3
Via een flyer	3
Via FNV	1
Via een zorgverlener	1
Via een filmpje	1

### Toelichting

- Aan de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning vroegen we hoe ze hiervan op de hoogte waren.
- Een derde van hen weet van het bestaan dankzij de gemeente Goirle of het Dorpsteam Goirle.
- 28% kent het via een andere wijze. Daarbij is vaker genoemd via het Goirles Belang, werk en de Participatieraad.
- 15% is er via familie of vrienden bekend mee, 13% kent het via KBO-Goirle/ Senioren Belangen Riel.

### 3. Gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 5. Wat was voor jou de reden om geen gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=130)

	%
Ik had geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig	86
Ik wist niet hoe ik een onafhankelijke cliëntondersteuner moest bereiken	3
Ik wist niet dat ik daar met mijn vraag terecht kon	2
Anders	2
Ik dacht dat het mij geld zou kosten	0
Ik had al hulp of ondersteuning van anderen	0

#### Toelichting

- Aan de mensen die bekend waren met de onafhankelijke cliëntondersteuning hebben we gevraagd waarom ze er geen gebruik van gemaakt hebben.
- Ruim 8 op de 10 van hen geeft aan geen onafhankelijke cliëntondersteuning nodig te hebben gehad.
- 5% van de respondenten wist niet dat ze gebruik konden maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning of wisten niet hoe ze een onafhankelijke cliëntondersteuner moesten bereiken

### 3. Gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 6. Als je wel had geweten dat je gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, zou je dat dan gedaan hebben? (n=277)

Vraag gesteld aan mensen die er NIET bekend mee zijn	%
Ja, zeker wel	6
Ja, misschien wel	17
Nee, ik denk het niet	41
Nee, zeker niet	17
Dat weet ik niet	19

#### Toelichting

- We vroegen aan de mensen die niet bekend zijn met de ondersteuning of ze hiervan gebruik hadden gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning als ze geweten hadden dat dit mogelijk was.
- Iets minder dan een kwart zou hier zeker of misschien wel gebruik van gemaakt hebben. 58% geeft aan dat ze (waarschijnlijk) geen gebruik zouden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, als ze geweten hadden dat dit mogelijk was geweest.



### 3. Gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Vraag 8. Denk je dat je in de toekomst gebruik zal maken van onafhankelijke cliëntondersteuning? (n=405)

Vraag gesteld aan iedereen	%	Uitsplitsing mensen die WEL bekend zijn met oco*	Uitsplitsing mensen die er NIET bekend zijn met oco*
Ja, zeker wel	5	3	5
Ja, misschien wel	33	38	31
Nee, ik denk het niet	32	26	34
Nee, zeker niet	7	6	7
Dat weet ik niet	24	26	23

\*oco = onafhankelijke cliëntondersteuning

#### Toelichting

- Aan iedereen vroegen we of ze denken in de toekomst gebruik te zullen gaan maken van de ondersteuning. 38% geeft aan zeker of misschien hiervan in de toekomst gebruik te zullen maken. 39% van de respondenten denkt geen gebruik te gaan maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De antwoorden op vraag 7 en 9 (hierbij konden respondenten een toelichting geven op resp. vraag 6 en vraag 8) zijn los van deze rapportage aangeleverd aan de gemeente.

## 4. Ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 10. Bij welk(e) onderwerp(en) zou je onafhankelijke cliëntondersteuning overwegen? Meerdere antwoorden mogelijk (n=165)

	%
Zorg en hulp	81
Wonen	37
Vervoer	25
Jeugd en gezin	12
Geldzaken	10
Werk en opleiding	10
Anders	6

### Toelichting

- Van de respondenten die zeker of misschien in de toekomst gebruik zullen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, geeft 81% aan dit vooral te overwegen voor vragen rondom zorg en hulp. 37% zou ondersteuning vragen bij vragen over wonen en 25% bij vragen rondom vervoer.

## 4. Ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 11. Als je gebruik zou maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, waar of hoe zou je het liefst die hulp krijgen? Meerdere antwoorden mogelijk (n=165)

	%
Thuis	80
Online	34
Telefonisch	28
Bij de gemeente	24
In een buurthuis	18
Bij een organisatie die niet een gemeente is	3
Ergens anders	3

### Toelichting

- 80% van de respondenten die aangeven mogelijk gebruik te willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning, geven aan dit thuis te willen ontvangen. Online is voor 34% van de respondenten een optie, 28% ontvangt de hulp graag telefonisch en 24% bij de gemeente.

## 4. Ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 12. Wat voor soort hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner zou je dan prettig vinden? Maximaal drie antwoorden. (n=160)

Iemand die...	%
mij helpt bij het vinden van de weg naar de juiste hulp, zorg en hulpmiddelen	73
meedenkt en helpt zoeken naar mogelijkheden in de buurt of eigen omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven	47
mij uitlegt hoe het aanvragen van zorg of specialistische hulp werkt	42
mij helpt bij het zoeken naar de juiste informatie	31
mij helpt als ik het niet eens ben met een beslissing of ontevreden ben over de zorg die ik krijg	23
met mij meegaat naar een gesprek met gemeente, zorgaanbieder of zorgverzekeraar	18
mij helpt bij het maken van eigen keuzes	11
mij helpt bij het onder woorden brengen van mijn vragen en wensen	9
mij op een andere manier helpt	2

### Toelichting

- 73% van de respondenten die mogelijk gebruik willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning willen graag iemand die helpt bij het vinden van de weg naar de juiste hulp, zorg en hulpmiddelen.
- De helft van de respondenten (47%) die mogelijk gebruik willen maken van de cliëntondersteuning, wil graag iemand die meedenkt en helpt zoeken naar mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven.

## 5. Informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner

Vraag 14. Wil je meer informatie over of gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?. (n=405)

	%
Ja	7
Nee	93

Vraag 15. Wil je zelf onafhankelijke cliëntondersteuner worden en inwoners op weg helpen of het gebeid van jeugdhulp, Wmo, werk en inkomen? (n=396)

	%
Ja	16
Nee	84

### Toelichting

- 7% van de respondenten geeft aan meer informatie te willen ontvangen over of gebruik te willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. We hebben de gemeente hun contactgegevens verstrekt.
- 16% van de respondenten geeft aan zelf onafhankelijke cliëntondersteuner te willen worden en inwoners op weg te helpen. We hebben de gemeente hun contactgegevens verstrekt.
- In een open vraag konden respondenten hun ideeën geven om onafhankelijke cliëntondersteuning (beter) bekend te maken onder inwoners van gemeente Goirle. De ruim 160 antwoorden hebben we in een apart overzicht aan de gemeente aangeleverd.
- Enkele quotes van deelnemers hebben we weergegeven op de volgende slide.

## 6. Tips en ideeën

We hebben respondenten gevraagd of zij tips of ideeën hebben om de onafhankelijke cliëntondersteuning (beter) bekend te maken onder inwoners van gemeente Goirle?. Enkele ideeën en tips hebben we op deze slide samengevat.

*“Als ik iets wil weten ga ik eerst naar de infosite van de gemeente of naar de bibliotheek. Het viel me op dat de bibliotheek niet genoemd was in het lijstje van wijzen waarop ik van de cliëntondersteuning op de hoogte kon zijn.”*  
- Man, 72 jaar

*“Een gebruiksvriendelijkere website maken”*  
- Vrouw, 40 jaar

*“Sociale media campagne en deur aan deur bij specifieke doelgroepen die dit mogelijk nodig hebben, maar die de cliëntondersteuner niet weten te vinden.”*  
- Man, 37 jaar

*“In Goirle zijn jullie steeds beter zichtbaar vind ik!”*  
- Man, 41 jaar

*“Idee: portret van de cliëntondersteuner in het Goirles Belang waarin een succes wordt verteld. Het KBO heeft een lezingencyclus over de noodzaak van het langer zelfstandig blijven van al die senioren. Daar zou een vraaggesprekje met een cliëntondersteuner heel goed op zijn plaats zijn. De eerste lezing werd heel goed bezocht”*  
- Vrouw, 74 jaar

# 7. Onderzoeksverantwoording

## Verdeling naar leeftijd, geslacht en woonplaats (ongewogen)

Methode	N	%
Inwonerpanel	417	98
Open link	9	2
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

Leeftijdsgroepen	N	%
18 t/m 39 jaar	45	11
40 t/m 49 jaar	83	19
50 t/m 64 jaar	121	28
65 jaar of ouder	162	38
<i>Niet ingevuld</i>	15	3
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

Geslacht	N	%
Man	249	58
Vrouw	169	40
Anders	0	0
<i>Niet ingevuld</i>	8	2
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

Woonplaats	N	%
Goirle	368	86
Riel	51	12
<i>Niet ingevuld</i>	7	2
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

### 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.