Gemeente Almelo

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Bijlage	Doorkiesnummer	Behandeld door	Datum
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet en Wmo 2020	0546-5411111	M. van Brink	11 januari 2022

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2020. Op grond van de beide wetten is het college verplicht cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Het betreft hier nog een incidenteel onderzoek onder gebruikers van voorzieningen in het jaar 2020. Met ingang van 2021 voeren we doorlopende cliëntervaringsonderzoeken uit om de ervaringen met onze dienstverlening, de dienstverlening door aanbieders van zorg en ondersteuning en de effecten van zorg en ondersteuning beter te kunnen monitoren.

Algemeen beeld cliëntervaringsonderzoeken 2020
Het algemene beeld uit de cliëntervaringsonderzoeken over 2020 is dat inwoners positief zijn over onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning, maar dat het soms lang duurt voordat zorg en ondersteuning wordt ingezet. Een kanttekening bij het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet is dat de respons erg laag is.

Reactie op adviezen
Aan de hand van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo wordt geadviseerd in kaart te brengen welke stappen de cliënt moet doorlopen om hulp te ontvangen. Het aanvragen van hulp wordt door een aantal inwoners (12% in onderzoek Wmo en 33% Jeugdwet) als moeilijk ervaren. Nog voor het verschijnen van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken is hieraan aandacht besteed bij het opstellen van de Preventieagenda binnen het programma Zorg. In het kader van de uitvoering van de Preventieagenda wordt aandacht besteed aan het vereenvoudigen en het voor inwoners meer inzichtelijk maken van het proces van het toeleiden naar voorzieningen.

Naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt geadviseerd om de te behalen resultaten te definiëren of normen te stellen ten aanzien van onder andere het huisbezoek en de kwaliteit van de zorgaanbieder. Ten aanzien van de huisbezoeken merken we op dat dit in de opdracht van het interim Hoofd Uitvoering ligt besloten. De opdracht omvat het verder stroomlijnen van de bedrijfsprocessen waaronder die van de toegang en toeleiding. Voor wat betreft het sturen op de kwaliteit van de zorgaanbieders, waar we overigens al bij de laatste inkoop van de voorzieningen een forse verbeterslag hebben gemaakt, werken we momenteel aan het opstellen van de kaders voor het inkoopbeleid in de komende jaren. Daarin staat de te leveren zorg en ondersteuning alsmede de kwaliteit hiervan centraal. In de gesprekken met zorgaanbieders (het derde advies uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo) zullen we nogmaals aandringen op goede communicatie met onze inwoners over het vervangen van medewerkers door de zorgaanbieder bij verlof of ziekte van medewerkers.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt geadviseerd duidelijkheid te geven over het verloop van het proces na de melding en het gesprek en de inwoner te informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning. Door vooraf deze informatie te geven, ontstaan de juiste verwachtingen. In de gesprekken met de huisartsen hebben we dit advies meegenomen. Ook onze medewerkers in de toegang is gevraagd hier wellicht nog meer aandacht aan te besteden, hoewel het geschetste beeld dat het proces tot aan de behandeling niet duidelijk met de inwoner wordt gecommuniceerd voor de medewerkers niet herkenbaar is.

Een laatste advies uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet betreft het verkrijgen van inzicht in wat jeugdigen (en hun ouders) nodig hebben om zelf verder te kunnen. Van de jeugdigen en/of de ouders geeft 44% aan nog niet zonder hulp verder te kunnen. Daarbij wordt in het advies tevens de vraag gesteld of realistische doelen worden gesteld en of deze geëvalueerd worden. Naar aanleiding van het advies van het onderzoeksbureau is met het onderzoeksbureau gekeken naar de vraagstelling. De conclusie is dat de vraag verkeerd geïnterpreteerd kan worden en dat beantwoording sterk afhankelijk is van het moment waarop deze wordt gesteld (voor, tijdens of na de inzet van hulp). In het doorlopend onderzoek zal de vraag anders worden geformuleerd. Overigens geldt in het algemeen dat bij de inzet van voorzieningen voor jeugdigen een indicatie wordt afgegeven voor een beperkte periode waarna een herbeoordeling plaatsvindt en er opnieuw gekeken wordt naar het resultaat dat met de inzet van de voorzieningen moet worden bereikt. Deze werkwijze blijven we ook voortzetten.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

F.W. van Ardenne A.J. Gerritsen

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2020

Gemeente Almelo

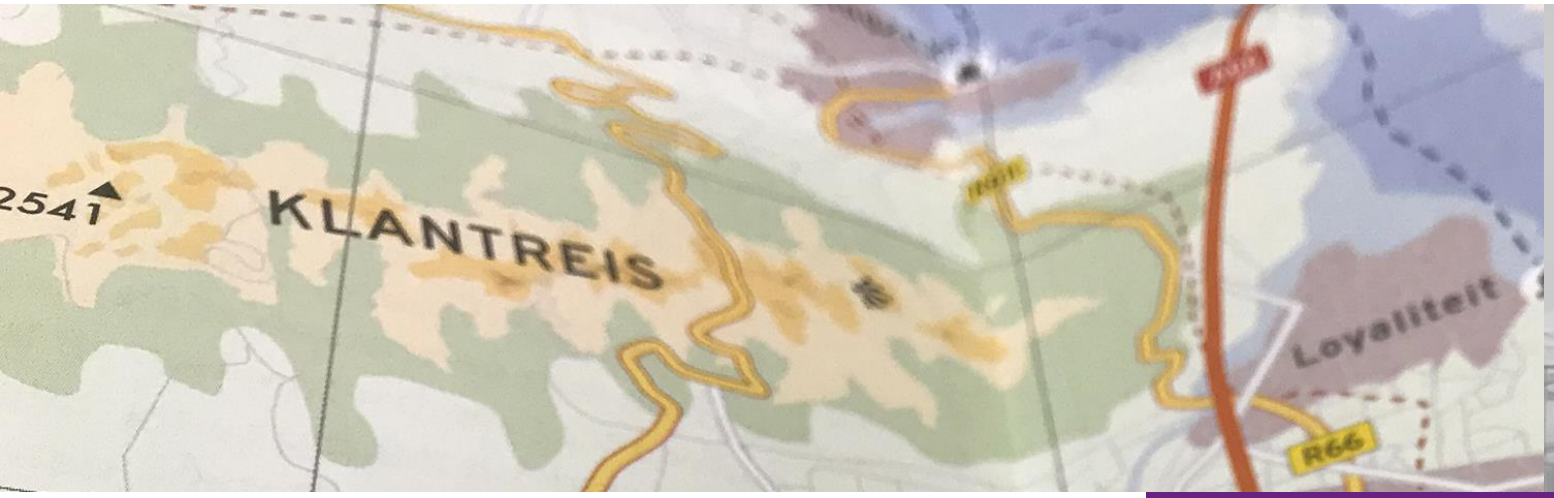
Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

15 september 2021



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en adviezen	7
Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet • Contact • Kwaliteit • Effect • Plus- en verbeterpunten	10





INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van (ouders/verzorgers van) cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/ opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek is afgenomen onder cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Aan 792 (ouders/verzorgers van) cliënten is een uitnodigingsbrief verzonden met de mogelijkheid om schriftelijk of online deel te nemen aan het onderzoek. Door onvoldoende respons zijn een aantal cliënten willekeurig telefonisch benaderd voor het onderzoek. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal verplichte vragen die zijn opgesteld door het VNG en het ministerie VWS aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN ACHTERGRONDKENMERKEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep
Cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen wanneer de cliënt 16 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gekregen zelf deel te nemen.

Betrouwbaarheid en foutmarge
Niet representatief maar richtinggevend

Veldwerkmethode
Online, schriftelijk en telefonisch

Veldwerkperiode
juni – juli 2021

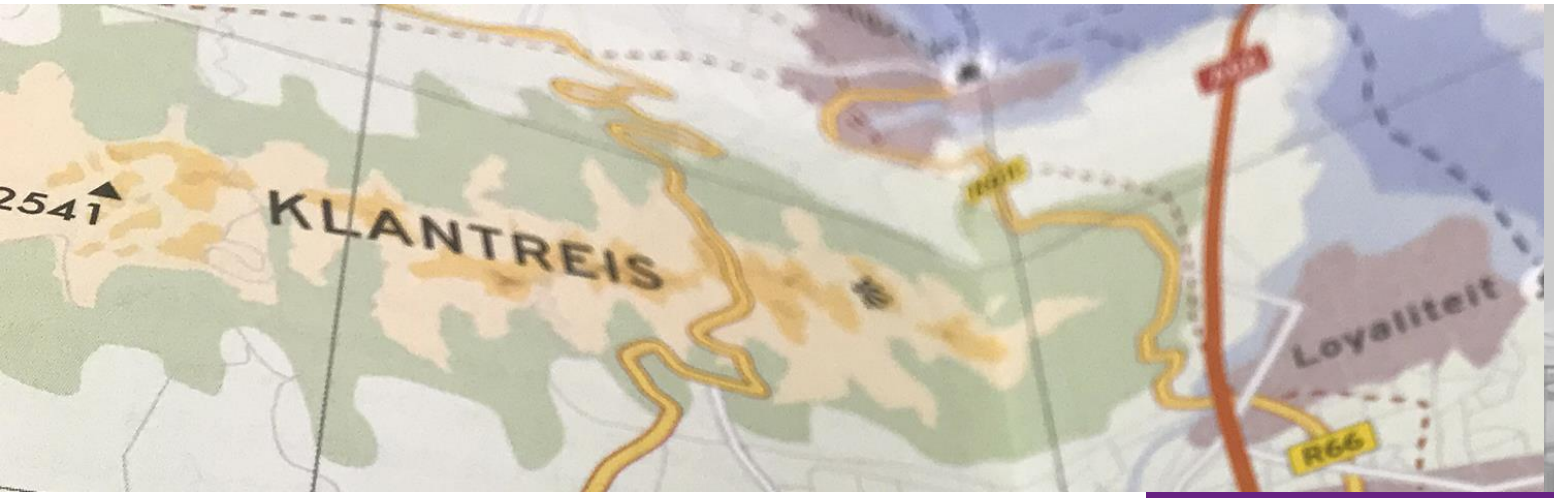
Resultaten
Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

	Populatie	Aangeschreven	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Totaal aantal cliënten	792	792	95	12,0%
Ouders/verzorgers		*356*	*50*	*14,0%*
Jongeren (vanaf 16 jaar)		*436*	*45**	*10,3%*

*) Bijna gelijke verdeling tussen de doelgroepen ‘ouders/verzorgers’ en ‘jongeren’. Normaliter ligt het percentage ‘jongeren’ veel lager dan ‘ouders/verzorgers’

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





BEVINDINGEN EN ADVIEZEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Toegang en contact

- 66% van de cliënten wist waar hij/zij terecht kon met een hulpvraag.
- Ongeveer 16% van de cliënten geeft aan niet snel te zijn geholpen.
- 52% van de cliënten heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren en 42% is hierin neutraal. Verder heeft een derde veel moeite ervaren bij het aanvragen van hulp.
- Bijna 70% van de cliënten wist dat hij/zij iemand mee kon nemen naar het gesprek. Echter wisten veel cliënten (55%) niet dat zij iemand van Almelo Sociaal mee kon nemen en hoelang het zou duren voordat de hulp zou gaan starten (37%).
- Bijna 80% van de cliënten vond de wijkcoach vriendelijk en 76% van de cliënten is tevreden over de manier waarop hij/zij zijn/haar mening kon geven. Cliënten zijn minder tevreden over de snelheid waarmee beslissingen zijn genomen en de manier waarop er naar de situatie is gekeken.

Kwaliteit en effect

- Cliënten voelden zich serieus genomen (88%). Daarnaast zijn zij blij met de hulpverleners (84%) en vinden zij de hulp die zij krijgen goed (83%).
- Bij ongeveer 70% van de cliënten gaat het nu beter dan voor de hulp en ruim 70% is tevreden over wat er bereikt is. Echter, ruim 40% denkt niet verder te kunnen zonder hulp.



ADVIEZEN

Hieronder volgen een aantal adviezen:

Duidelijkheid geven over het verloop van het proces
Cliënten geven dat het niet duidelijk was hoe het verder zou gaan en hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten. Ook wordt aangegeven dat de termijn tussen de aanvraag en behandeling lang heeft geduurd. Als vooraf beter geïnformeerd wordt hoe het proces er verder uit ziet, dan ontstaan er juiste verwachtingen. Geef ook meer informatie bij de aanmelding; over dat de cliënt iemand van Almelo Sociaal naar het gesprek kan meenemen. Ook is het goed om huisartsen hierop te attenderen, zodat zij dit mee kunnen nemen in hun gesprek met de cliënt.

Breng in kaart welke stappen een cliënt moet doorlopen om hulp te ontvangen
Een derde van de cliënten geeft aan veel moeite te hebben ervaren bij het aanvragen van hulp. Ga na welke stappen cliënten moeten doorlopen, maar ook intern. Een mogelijkheid is om met het team de klantreis uit te werken om te komen tot de ideale klantreis. Daarbij de nadruk op het aanvragen van de hulp en wat daarin eenvoudiger voor de cliënt kan, maar ook intern. Dit kan dan weer getoetst worden bij cliënten om vast te stellen hoe zij de ideale klantreis ervaren. Daarmee kan het klantproces geoptimaliseerd worden. Ook kan in de continumeting achterhaald worden wat in het aanvraagproces eenvoudiger kan door aanvullende vragen te stellen.

Inzicht krijgen in wat cliënten nodig hebben om zelf verder te kunnen
44% van de cliënten geeft aan nog niet zonder hulp verder te kunnen. Een extra onderzoek kan achterhalen wat cliënten nodig hebben om zonder of met minder hulp verder te kunnen. De vraag is of aan de voorkant (realistische) doelen met de cliënt worden gesteld en of deze doelen geëvalueerd worden. En op basis waarvan besloten wordt met de ondersteuning door te gaan en welke rol de gemeente hierin speelt.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



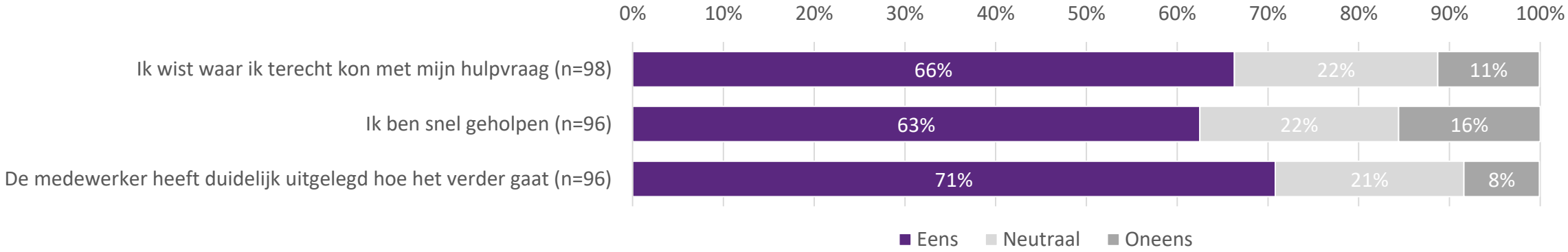


RESULTATEN

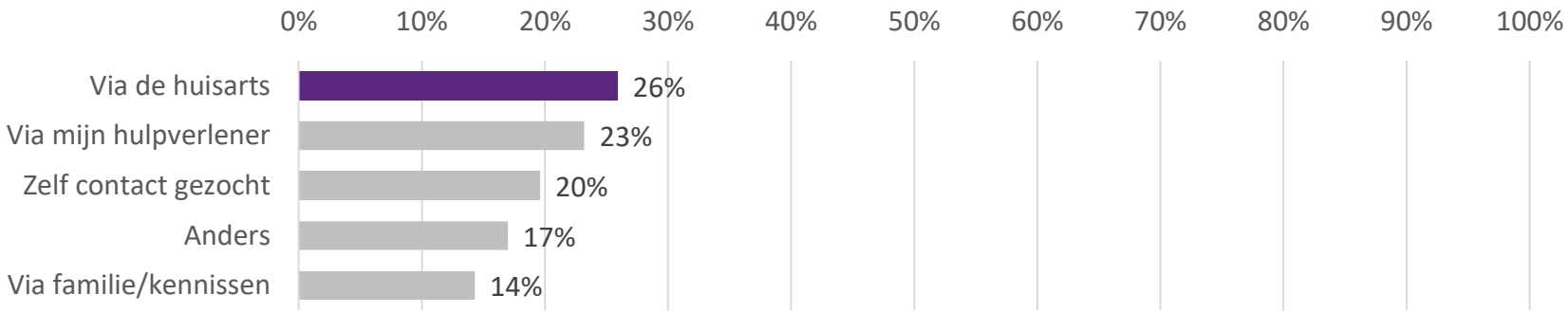
RESULTATEN | EERSTE CONTACT (1)

66% van de cliënten wist waar hij/zij terecht kon met een hulpvraag. Verder geeft 16% van de cliënten aan niet snel te zijn geholpen.
De meeste cliënten zijn bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen via de huisarts of hulpverlener.

In hoeverre bent u het eens/oneens met deze uitspraken over het eerste contact met de gemeente/het wijkteam?



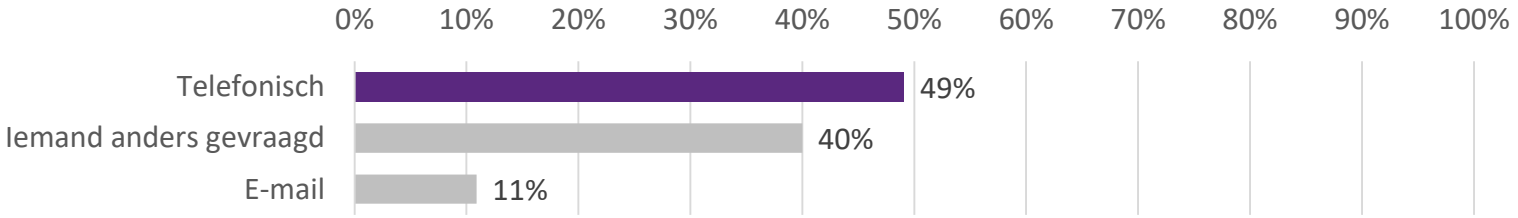
Hoe bent u bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen? (n=112)



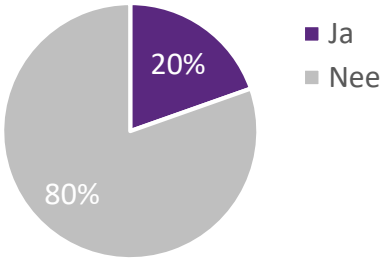
RESULTATEN | EERSTE CONTACT (2)

52% van de cliënten heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren en 42% is hierin neutraal. Verder heeft een derde veel moeite ervaren bij het aanvragen van hulp.

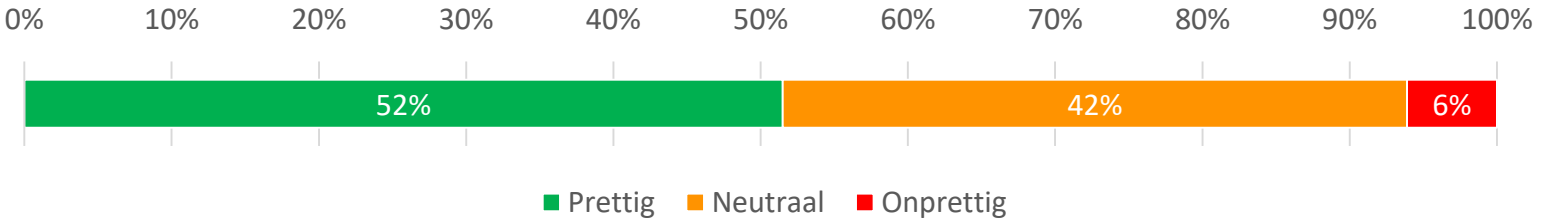
Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=55)



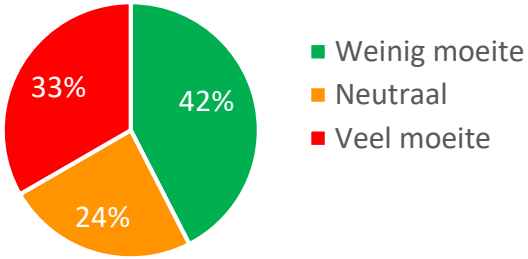
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=112)



Hoe vond u dit contact? (n=33)



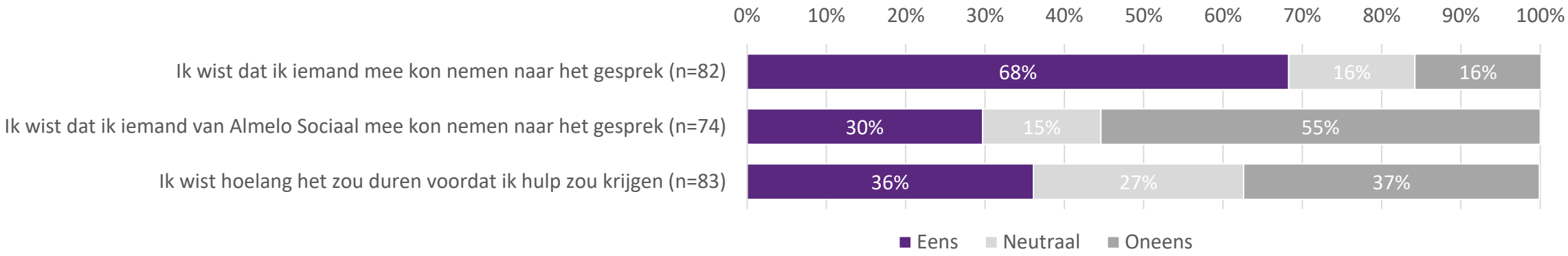
Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen? (n=33)



RESULTATEN | CONTACT (1)

Bijna 70% van de cliënten wist dat hij/zij iemand mee kon nemen naar het gesprek. Echter wisten veel cliënten (55%) niet dat zij iemand van Almelo Sociaal mee kon nemen en hoelang het zou duren voordat de hulp zou gaan starten (37%).

Wist u dat?



RESULTATEN | CONTACT (1)

Bijna 80% van de cliënten vind de wijkcoach vriendelijk en 76% van de cliënten is tevreden over de manier waarop hij/zij zijn/haar mening kon geven. Cliënten zijn minder tevreden over de snelheid waarmee beslissingen zijn genomen en de manier waarop er naar de situatie is gekeken.

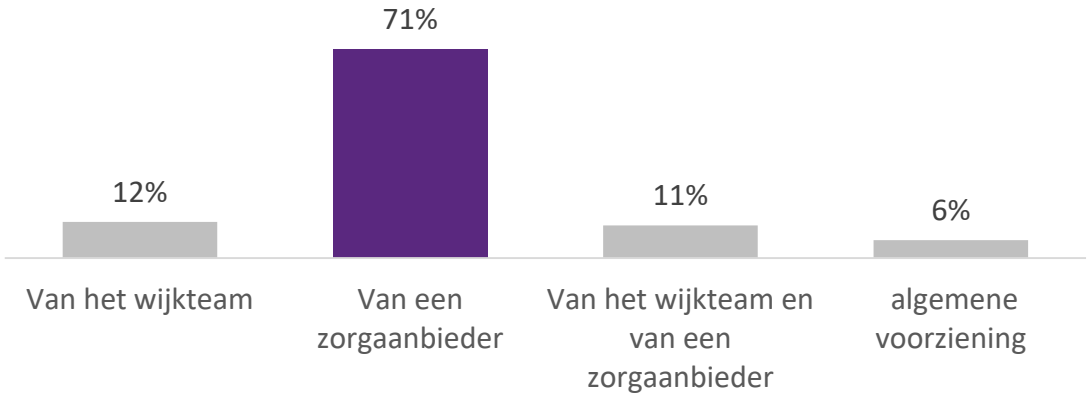
In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach/intaker?



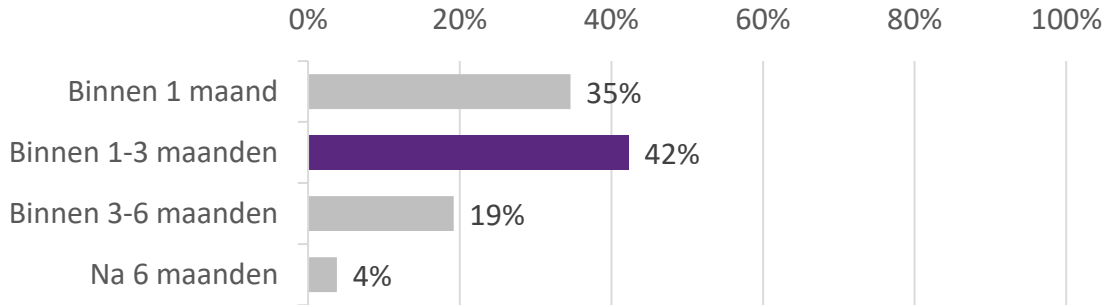
RESULTATEN | KWALITEIT (1)

Ruim 75% van de cliënten heeft binnen 3 maanden hulp ontvangen. Cliënten krijgen voornamelijk hulp van een zorgaanbieder.

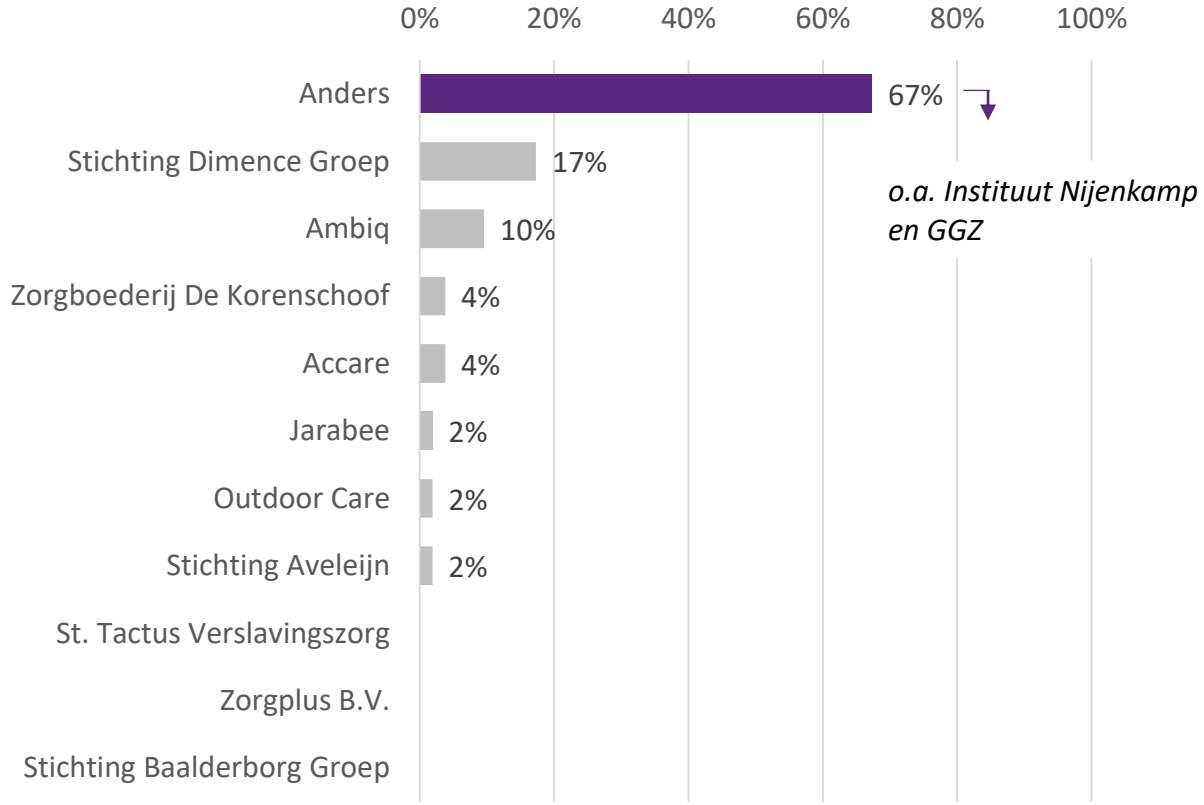
Van wie heeft uw kind hulp gekregen? (n=82)



Binnen welke termijn is de hulp/ondersteuning gestart? (n=52)



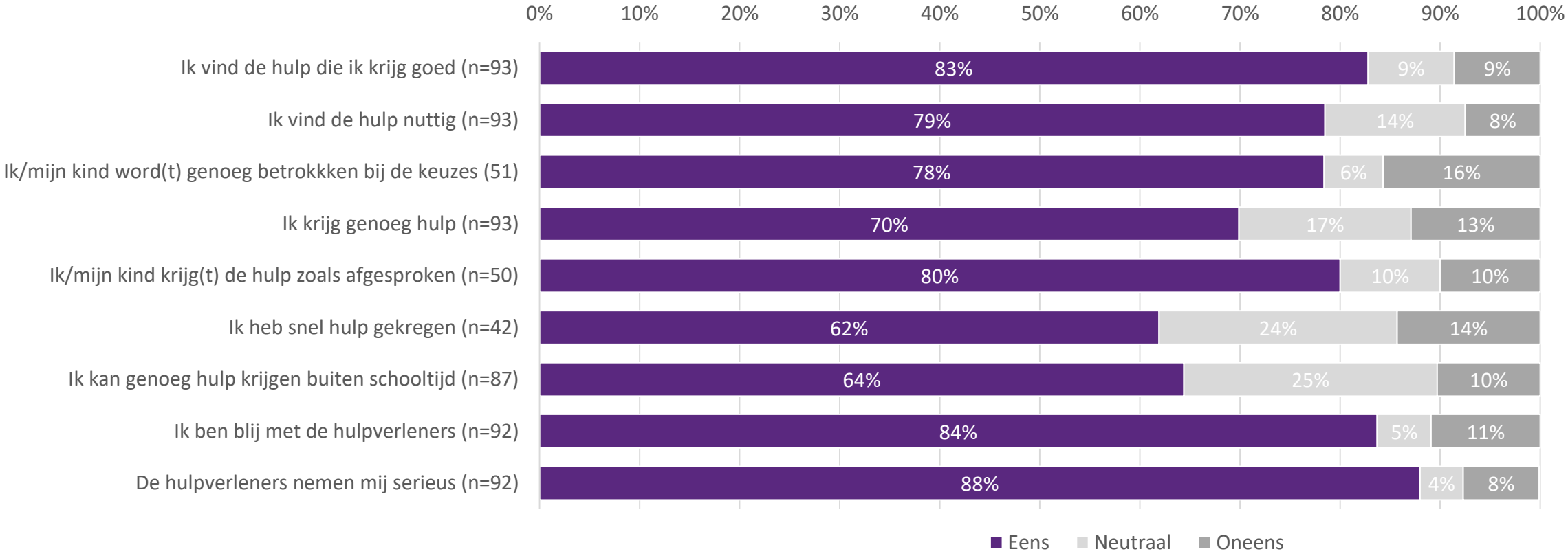
Van welke zorgaanbieder(s) kreeg uw kind in 2020 hulp? (n=52)



RESULTATEN | KWALITEIT (2)

Cliënten voelden zich serieus genomen. Daarnaast zijn zij blij met de hulpverleners en vinden zij de hulp die zij krijgen goed. Minder tevreden zijn cliënten over de snelheid waarmee de hulp is gestart.

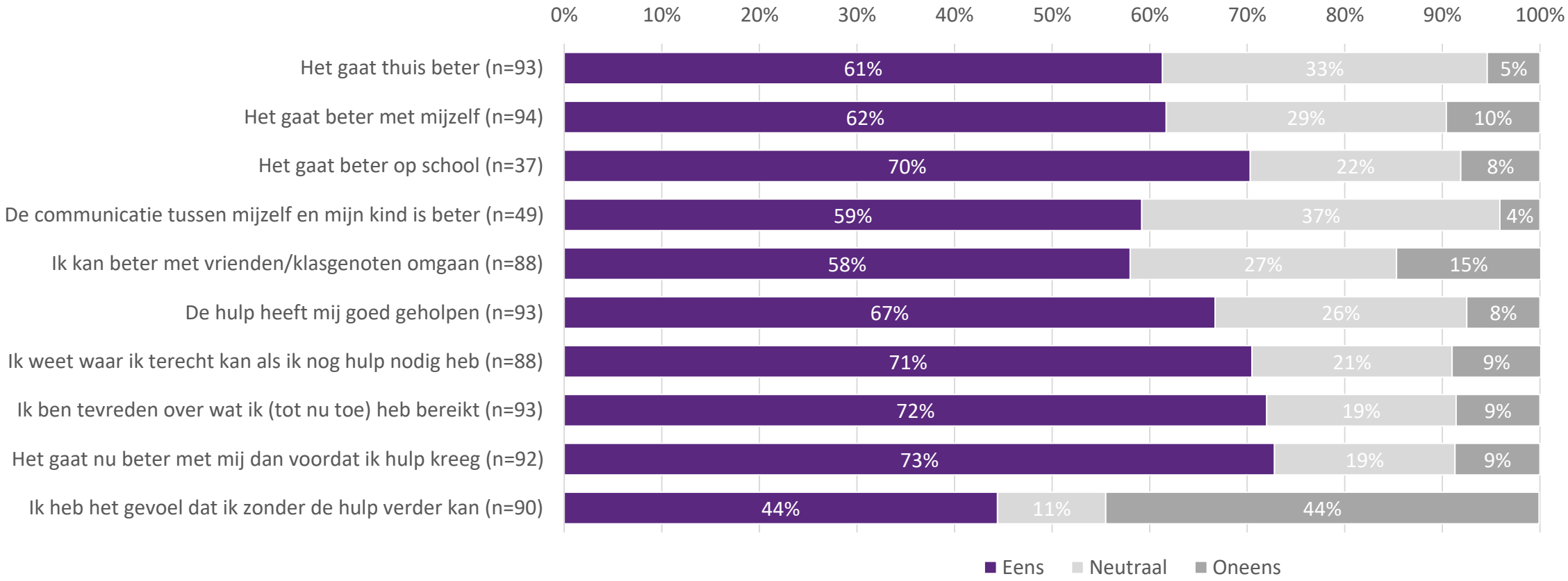
In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?



RESULTATEN | EFFECT

Bij ruim 70% van de cliënten gaat het nu beter dan voor de hulp. Daarnaast is ruim 70% tevreden over wat er bereikt is. Echter, ruim 40% denkt niet verder te kunnen zonder hulp.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?



RESULTATEN | PLUSPUNTEN

Cliënten kregen de mogelijkheid om **pluspunten** te formuleren. Hieronder volgt een overzicht van de meest genoemde punten.

Luisterend oor

“Ze luisteren goed naar ons kind en naar ons”
“Er word goed naar mijn dochter geluisterd, en er is geduld/begrip!”
“Er word naar je geluisterd en dat is erg belangrijk. Wij zijn blij dat we destijds zijn geholpen op de juiste manier!”

Goed resultaat

“Het heeft me veel geholpen met het veranderen van mijzelf”
“Ik ben daardoor echt een beter persoon geworden en let meer op mijzelf”
“Mijn therapeut heeft mij vooral zelf laten praten en zelf geen mening gegeven. Hierdoor ben ik veel dingen zelf gaan inzien!”

Persoonlijk/op maat

“Het is maatwerk, precies afgestemd op de hulpvraag van mijn kind”
“Passend, op maat”
“Afgestemd op onze zoon, erg persoonlijk en vertrouwd”



RESULTATEN | VERBETERPUNTEN

Cliënten kregen ook de mogelijkheid om **verbeterpunten** te formuleren. Hieronder volgt een overzicht van de meest genoemde punten.

Snelheid nemen beslissingen

"De nieuwe indicaties wat vlotter door laten lopen, zoals in ons geval het moeten wachten op een nieuwe indicatie voor het nieuwe schooljaar huiswerkbegeleiding. Door de wachtlijst bij de gemeente nog steeds geen definitieve nieuwe indicatie gekregen. Dit brengt onrust omdat wij deze hulp wel nodig hebben en het huiswerkinstituut ook te maken heeft met veel kinderen die er gebruik van willen maken."

"Sneller qua uitslagen van testen en afspraken maken. Zeker op langere termijn, want dan wordt je eerder vergeten. Ik kwam met depressieve klachten, en ben uiteindelijk alleen weggegaan met een diagnose autisme. Daar kan denk ik verbetering in komen."

"Dat het niet zo lang duurt dat ik niet eerst een heel onderzoek moet doen of een label aan mij vastgeplakt te hoeven hebben om geholpen te worden."

Wisseling in personeel

"In het begin heb ik met meerdere hulpverleners gepraat voordat ik bij mijn vaste hulp terecht kon en hierdoor heb ik 4/5 keer opnieuw mijn verhaal moeten vertellen terwijl ik daar uiteindelijk niks aan had."

"In het begin meerdere hulpverleners gehad, waardoor mijn verhaal steeds opnieuw verteld moest worden."



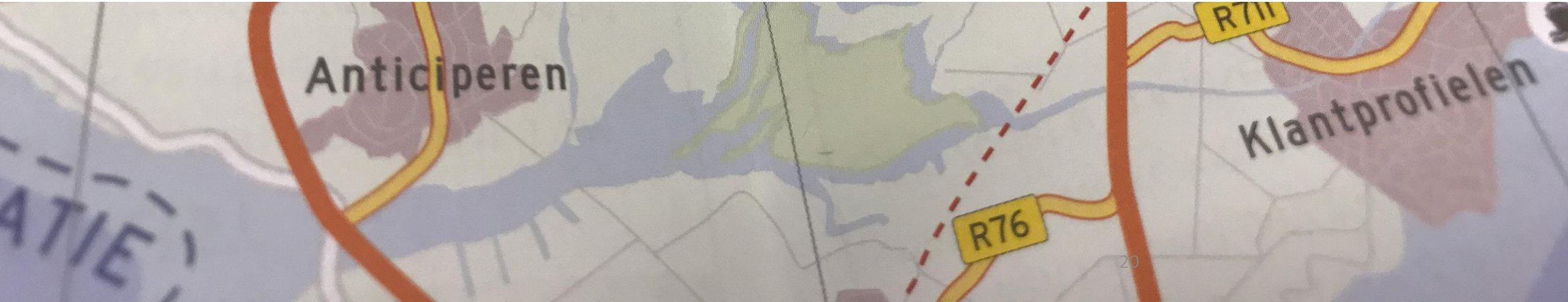


MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2020

Gemeente Almelo

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

15 september 2021



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en adviezen	7
Resultaten • Contact • Kwaliteit • Effect • Afsluitende opmerkingen	10





INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.





ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Betrouwbaarheid en foutmarge

95% betrouwbaarheid met 5% foutmarge

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Cliënten zijn schriftelijk uitgenodigd voor online deelname. Bij geen deelname zijn cliënten willekeurig telefonisch benaderd

Veldwerkperiode

juni 2021 – september 2021

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Cliënten	2.605	2.605	355	13,6%





BEVINDINGEN EN ADVIEZEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

- 71% van de cliënten wist waar hij/zij terecht kon met een hulpvraag en 69% van de cliënten geeft aan snel te zijn geholpen. Veel cliënten geven hier neutraal aan (23%).
- 50% van de cliënten heeft weinig moeite ervaren bij het aanvragen van de hulp en 12% heeft veel moeite ervaren.
- 34% van de cliënten wist niet dat hij/zij ondersteund kon worden bij het gesprek met het wijkteam en 36% wist niet dat een wijkcoach/intaker hen bij het gesprek kon ondersteunen. Daarnaast wist 67% van de cliënten niet dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Cliënten beoordelen het gesprek met de wijkcoach/intaker met een 7,7.
- De zorgaanbieder wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Over de hoeveelheid hulp zijn cliënten minder tevreden.
- 85% van de cliënten is tevreden over de hulp die zij hebben gekregen.
- Cliënten geven aan dat zij graag beter geïnformeerd willen worden bij ziekte/verlof van de hulpverlener.



ADVIEZEN

- **Stel doelen vast**
  Welk resultaat willen we behalen (bijv. op het huisbezoek, kwaliteit van de zorgaanbieder)? Wat is onze norm? Op basis hiervan kunnen de resultaten via de continumeting gemonitord worden waarop vervolgens verbetermaatregelen genomen kunnen worden. De effecten van deze maatregelen kunnen vervolgens via de meting vastgesteld worden.

- **Breng in kaart welke stappen een cliënt moet doorlopen om hulp te ontvangen**
  Een aantal cliënten (12%) heeft veel moeite ervaren bij het aanvragen van hulp en een grote groep geeft aan hierover neutraal te zijn (38%). Ga na welke stappen cliënten moeten doorlopen, maar ook intern. Een mogelijkheid is om met het team de klantreis uit te werken om te komen tot de ideale klantreis. Daarbij de nadruk op het aanvragen van de hulp en wat daarin eenvoudiger voor de cliënt kan, maar ook intern. Dit kan dan weer getoetst worden bij cliënten om vast te stellen hoe zij de ideale klantreis ervaren. Daarmee kan het klantproces geoptimaliseerd worden. Ook kan in de continumeting achterhaald worden wat in het aanvraagproces eenvoudiger kan door aanvullende vragen te stellen.

- **Ga in gesprek met de zorgaanbieders**
  Cliënten beoordelen de zorgaanbieders gemiddeld met een 8,1, maar geven aan dat er beter gecommuniceerd kan worden bij ziekte/verlof van hulpverleners. Ga in gesprek met de zorgaanbieders en deel plus- en kluspunten met elkaar.



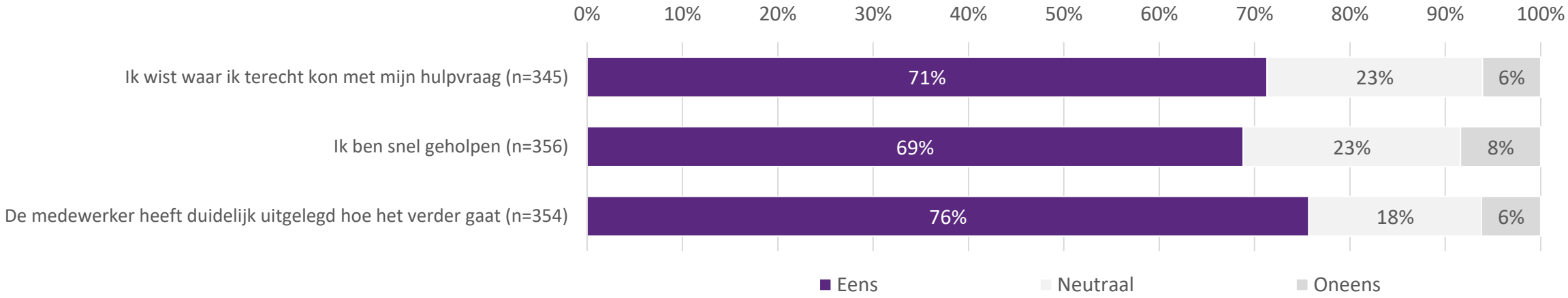


RESULTATEN

RESULTATEN | CONTACT (1)

71% van de cliënten wist waar hij/zij terecht kon met een hulpvraag en 69% van de cliënten geeft aan snel te zijn geholpen. Veel cliënten geven hier neutraal aan.

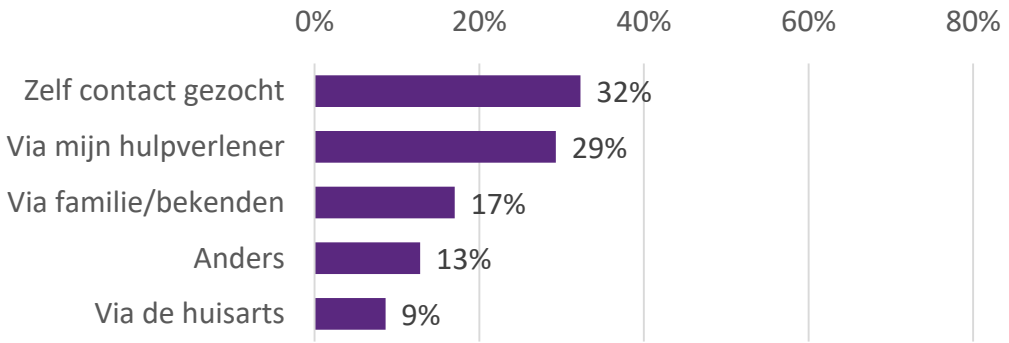
In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente of het wijkteam?



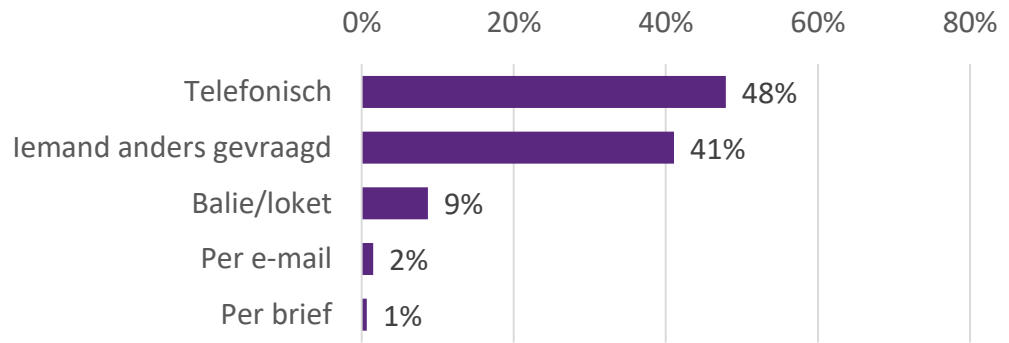
RESULTATEN | CONTACT (2)

Cliënten hebben zelf contact gezocht met de gemeente of het wijkteam of zijn via de hulpverlener bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen. Dit hebben zij telefonisch gedaan of hebben iemand anders gevraagd contact op te nemen. 50% van de cliënten heeft weinig moeite ervaren bij het aanvragen van hulp en 12% heeft veel moeite ervaren.

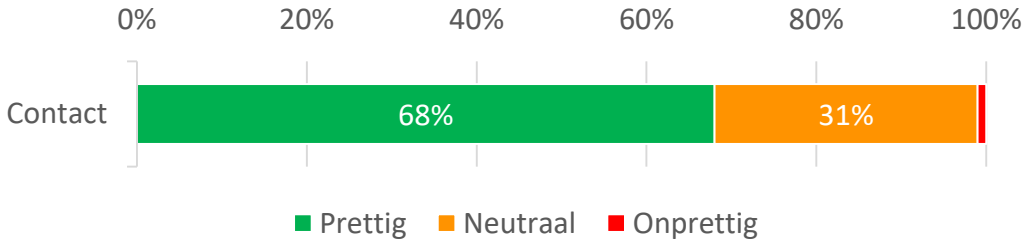
Hoe bent u bij de gemeente of het wijkteam terecht gekomen? (n=406)



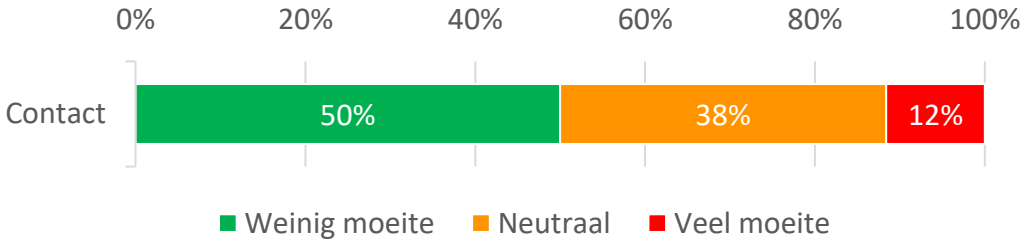
Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=401)



Hoe heeft u dit contact ervaren? (n=236)



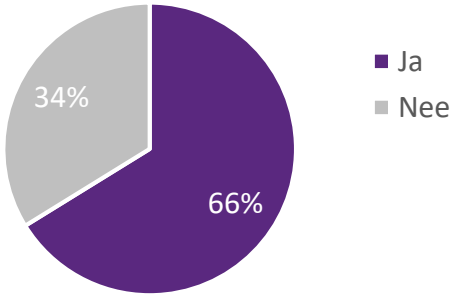
Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen? (n=398)



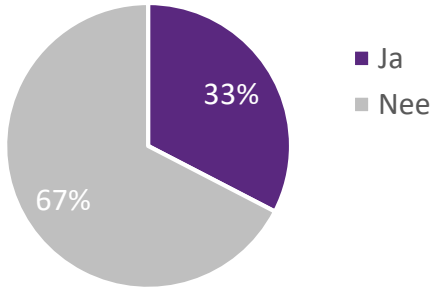
RESULTATEN | CONTACT (3)

34% van de cliënten wist niet dat hij/zij ondersteund kon worden bij het gesprek met het wijkteam en 36% wist niet dat een wijkcoach/intaker hen bij het gesprek kon ondersteunen. Daarnaast wist 67% van de cliënten niet dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

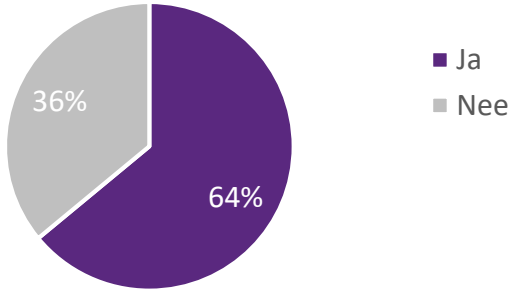
Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek met het wijkteam kon vragen? (n=399)



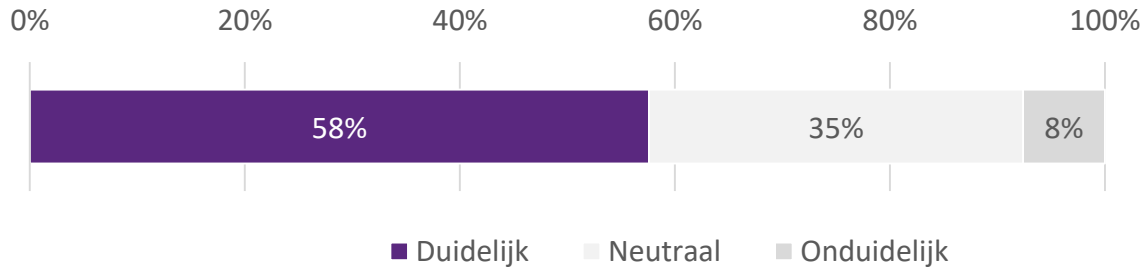
Wist u dat u gebruik kon maken van Almelo Sociaal, de organisatie die in Almelo de onafhankelijke cliëntondersteuning verzorgt? (n=399)



Wist u dat u iemand, ter ondersteuning, bij het gesprek met de wijkcoach/intaker kon vragen? (n=397)



Was het voor u duidelijk, voorafgaand aan het gesprek, welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden? (n=396)



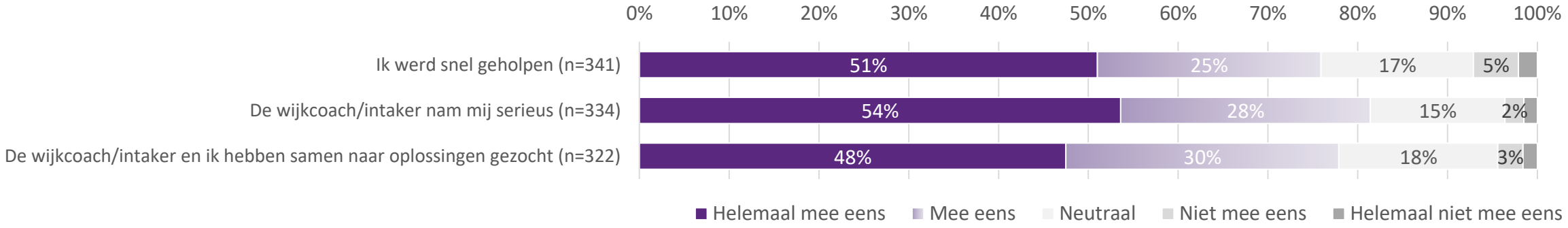
RESULTATEN | CONTACT (4)

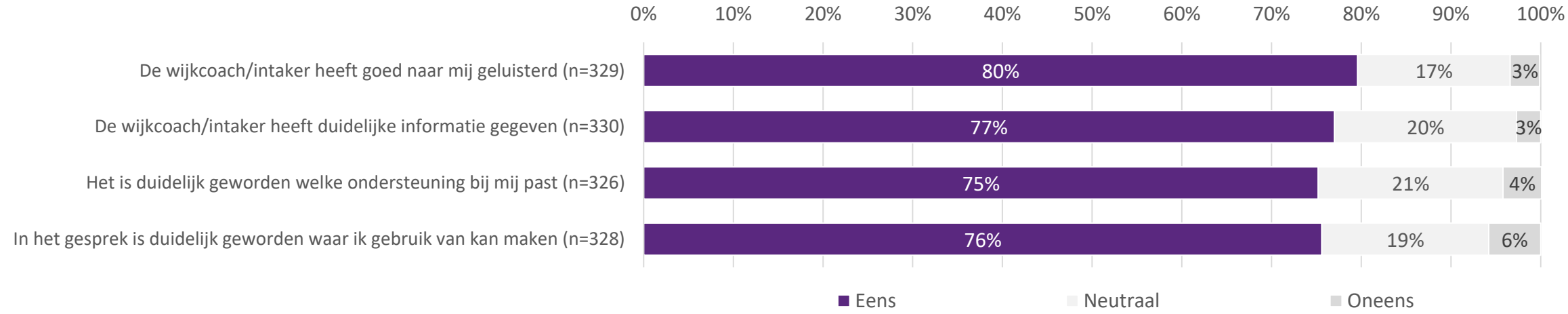
Cliënten beoordelen het gesprek met de wijkcoach/intaker met een 7,7. Cliënten voelden zich serieus genomen en de wijkcoach/intaker heeft goed geluisterd. Iets minder tevreden zijn cliënten over de snelheid waarmee zij zijn geholpen.

Cijfer gesprek wijkcoach/intaker (n=324)

7,7

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

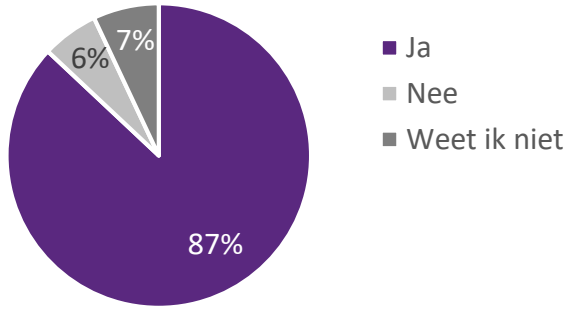




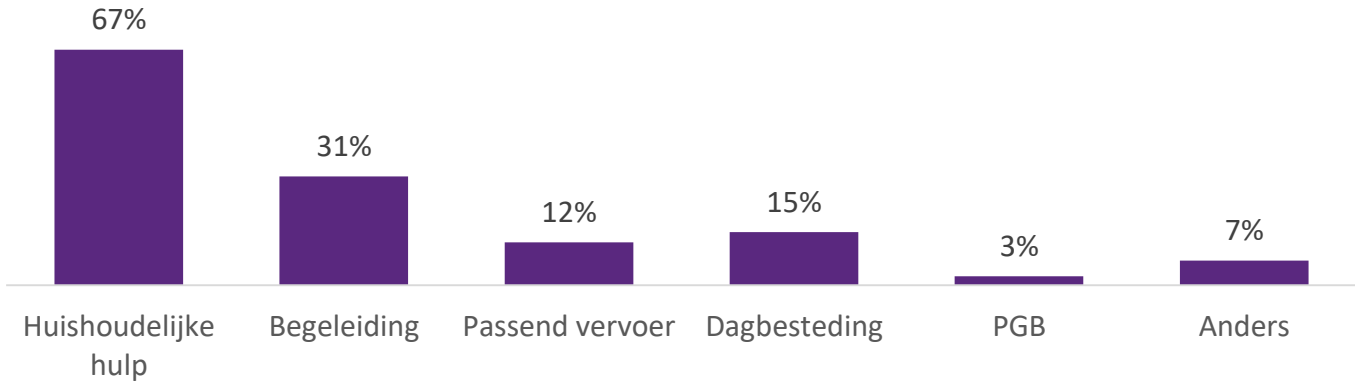
RESULTATEN | KWALITEIT (1)

De zorgaanbieder wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1.

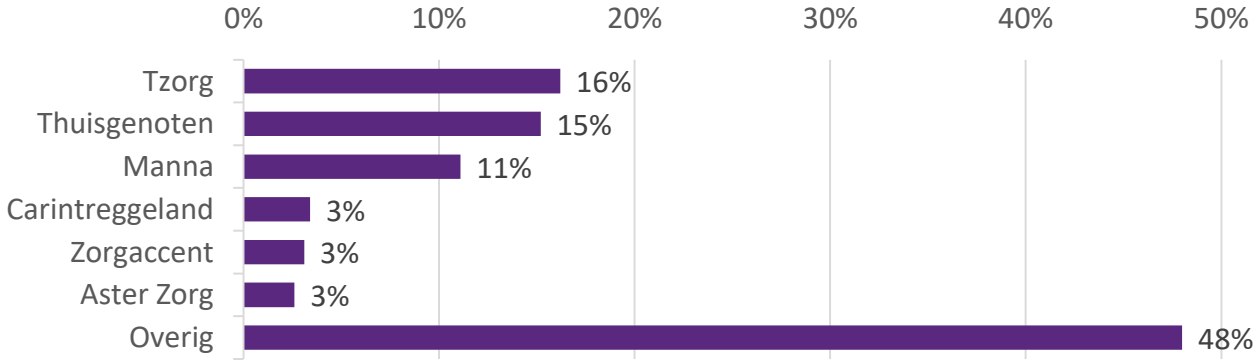
Heeft u een duidelijk besluit ontvangen over welke hulp u zou gaan ontvangen en voor hoe lang? (n=385)



Welke ondersteuning krijgt u op dit moment of heeft u gekregen? (n=385)



Van welke zorgaanbieder heeft u hulp gekregen of krijgt u hulp? (n=363)



Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder? (n=372)

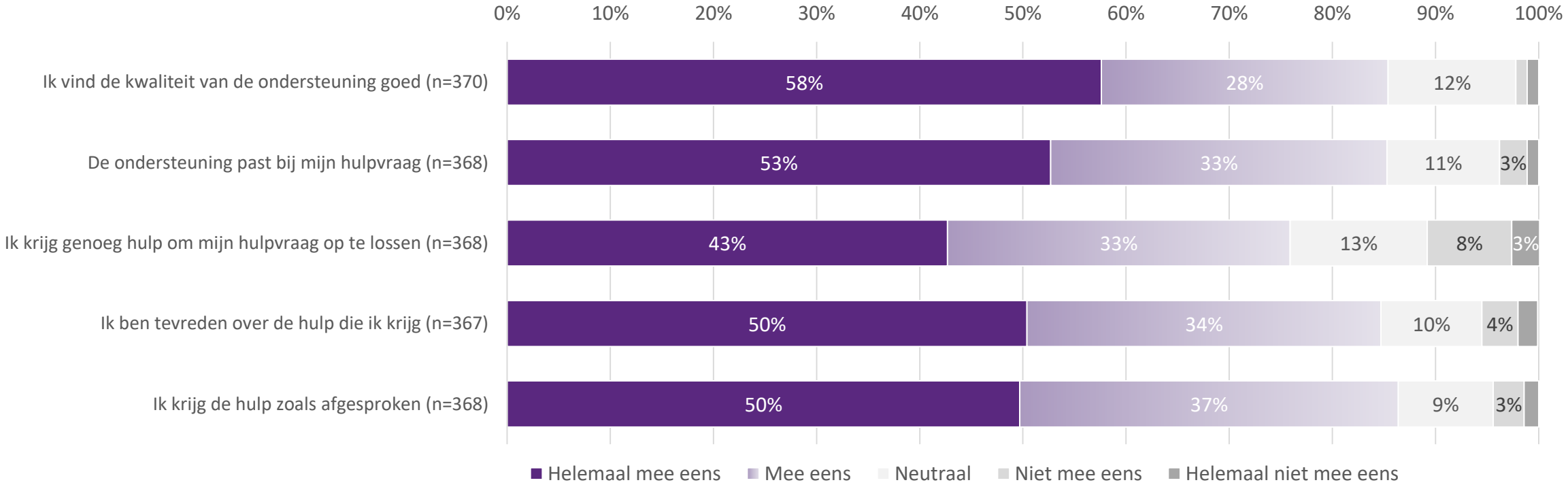
8,1

Tzorg: **7,7**
Thuisgenoten: **7,9**
Manna: **7,8**

RESULTATEN | KWALITEIT (2)

Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Over de hoeveelheid hulp zijn cliënten minder tevreden.

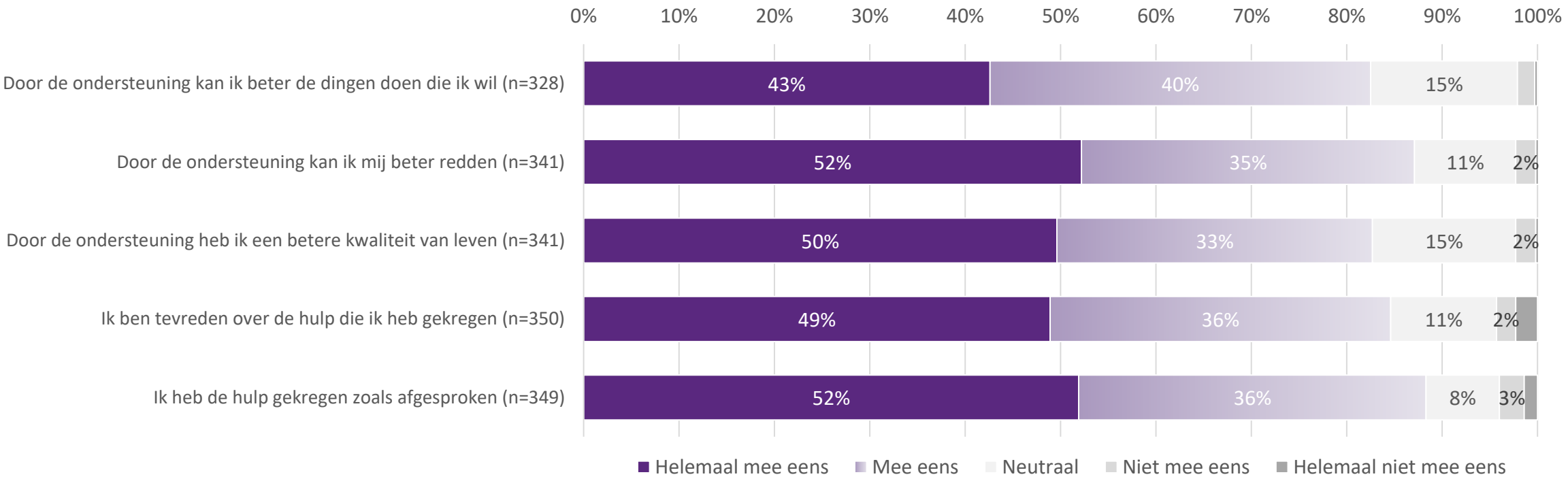
Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



RESULTATEN |EFFECT

85% van de cliënten is tevreden over de hulp die hij/zij heef gekregen. Bijna een derde (31%) van de cliënten geeft aan graag meer of andere hulp te willen ontvangen, met name praktische hulp.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



AFSLUITENDE OPMERKINGEN (1)

Verbeterpunten gemeente Almelo

Gemeente mag wel wat daadkrachtiger optreden naar zorgaanbieders. Zorgaanbieder in dezen heeft de macht en geeft geen ruimte en gemeente is er wel mee bezig, maar veel te lang. […]

De tijd die ik krijg is te kort. Vervanging beter regelen. Te jonge hulp die niks kunnen beter begeleiden.

Betere bereikbaarheid en vast persoon zou ook fijn zijn

Hun taken beter uitvoeren. Het duurt veel te lang tot ik een antwoord op mijn vraag heb. Snelle reageren op mij vragen



Ik zou het prettig vinden dat de gemeente Almelo controleert of de geïndiceerde hulp wel daadwerkelijk geleverd wordt. Dit is nml lang niet altijd het geval. […]

ja, ik vind dat het wel lang duurt voordat de volgende beschikking binnen komt en de hulp weer verder kan.

AFSLUITENDE OPMERKINGEN (2)

Verbeterpunten zorgaanbieder

"Beter communiceren met de klant, want meestal wordt er niet gecommuniceerd bij ziekte ect. Je mag het dan zelf uitzoeken. Ik heb de indicatie niet voor niets, en ook bij ziekte en of vakantie zou ik graag hulp ontvangen. En ook wanneer het op een doordeweekse dag een feestdag is wil ik hulp op een andere dag. Ook dit gebeurt niet."

"Betere vervanging. Deze komen nagenoeg niet opdagen"

"Communicatie is nogal slecht, vooral wat betreft afspraken verzetten, tijdig aankondigen of iemand niet komt of weer terugkomt."

"Ja, als mijn hulp op vakantie is en heeft een vrije dag, kan ik weinig tot niet hulp krijgen."



"De communicatie is slecht, hulp moet zelf vervanging regelen"

"Betere communicatie van (zorgaanbieder) met vakantie van hulp. Het kan niet dat er geen vervanging is en dat je als cliënt dan niet netjes te woord wordt gestaan, alsof het jouw schuld is."



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

