gemeente Hattem

insights zorg

# Factsheet gemeente Hattem

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021



Datum: 20 mei 2022

# Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de gemeente Hattem over de ervaringen in het jaar 2021. Het onderzoek is in april en mei 2022 uitgevoerd.

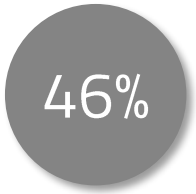
Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en zijn aanvullende vragen gesteld. De vragen hebben betrekking op de ervaring met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning en de ondersteuning van de zorgaanbieder.

In de vragenlijst is aan de Wmo-cliënten een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de Wmo-cliënten uit de gemeente Hattem weer, afgezet tegen de gemiddelden van voorgaande jaren. Een aantal vragen zijn alleen in 2018, 2020 en bij de huidige meting uitgevraagd. Om die reden ontbreken de data van het jaar 2019 in een aantal figuren.

**Response**

In totaal zijn 247 cliënten aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op papier als digitaal worden ingevuld. Na opschoning van de data zijn 113 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Daarmee is de response 46%.

70% van de respondenten is vrouw. 64% van de respondenten is 75+ en 18% van de respondenten is tussen de 66 en 74 jaar.



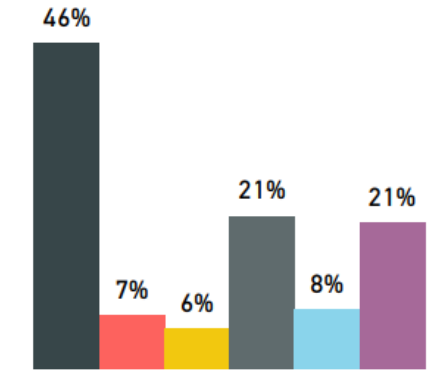

Response

# Respondenten

- 70% van de respondenten is vrouw, 28% is een man, één respondent heeft 'anders' aangegeven en twee respondenten hebben aangegeven het geslacht niet te willen zeggen;
- 64% van de respondenten is 75+, 18% van de respondenten is tussen de 66 en 74 jaar, 9% is tussen de 56 en 65 jaar en 5% is tussen de 46 en 55 jaar.

# Toegang

De meeste respondenten (46%) hebben zelf contact opgenomen met het Wmo-loket voor hun ondersteuningsvraag. 21% is via familie of vrienden bij het Wmo-loket gekomen. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen. Bij 'anders, namelijk' is door veel respondenten de wijkverpleging genoemd.

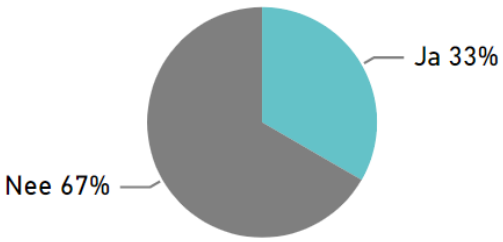



Hoe bent u bij het Wmo-loket van de gemeente terecht gekomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Door zelf contact op te nemen
- Via Stichting Welzijn Hattem
- Via het maatschappelijk werk
- Via familie of vrienden
- Via de huisarts
- Anders, namelijk

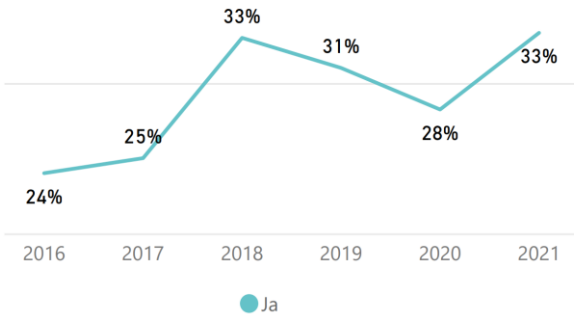
# Bekendheid cliëntondersteuner

Een cliëntondersteuner kan cliënten helpen de weg te vinden naar zorg/ondersteuning, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij het huisbezoek. In Hattem is 33% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuner. De bekendheid is toegenomen te opzichte van 2020.



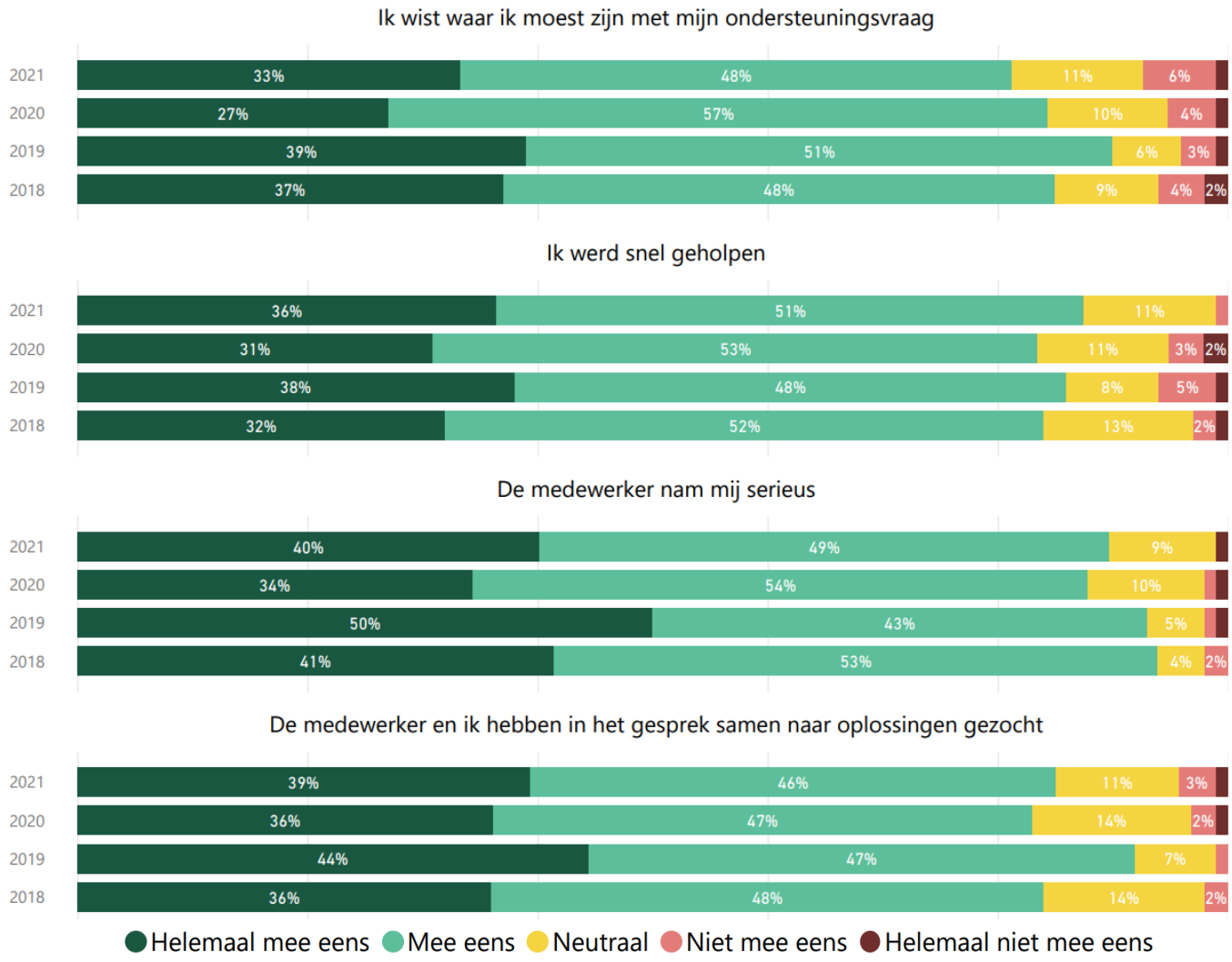

**Opvallend is dat 29 respondenten deze vraag niet heeft ingevuld.*

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



# Contact met de gemeente

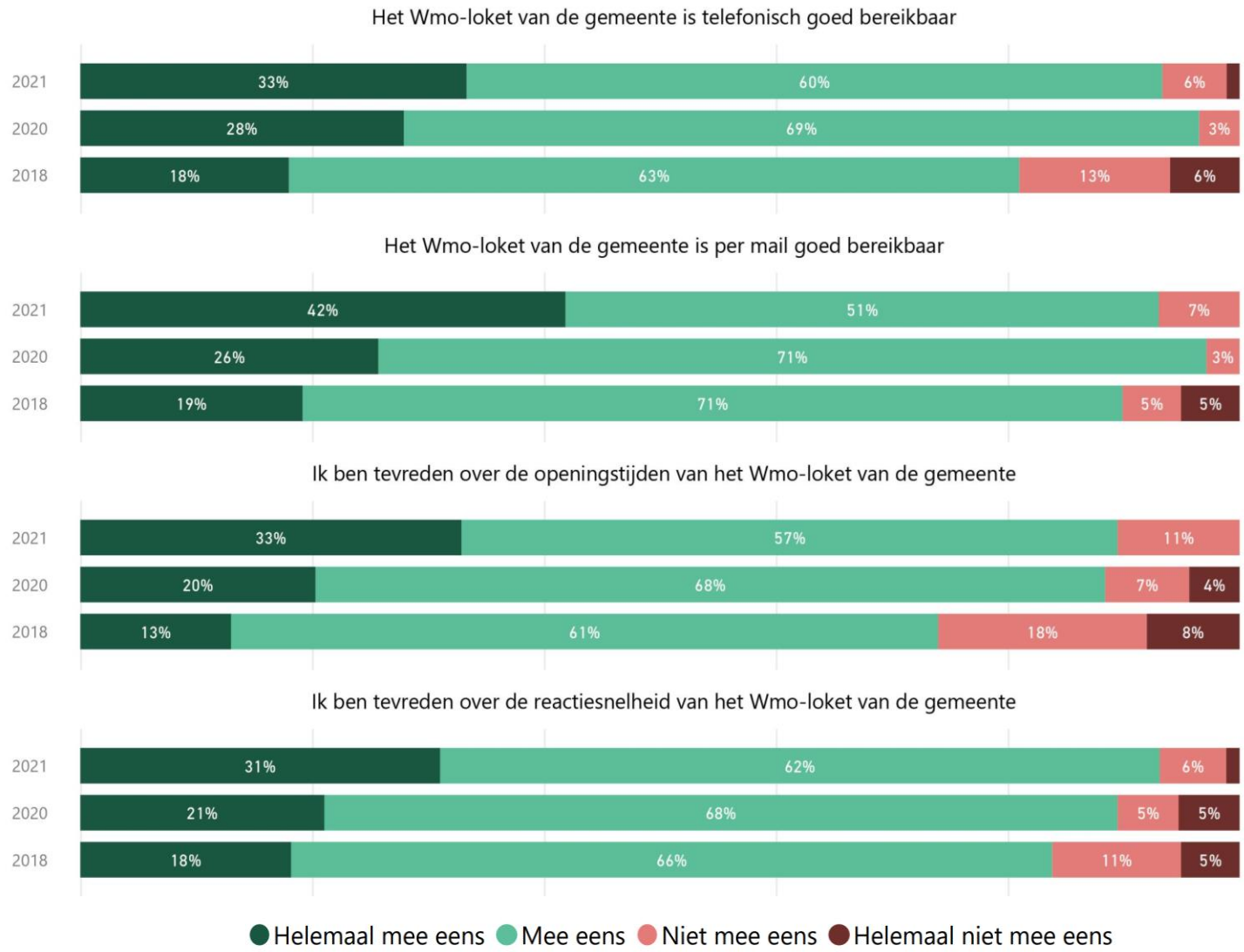
De cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. 81% van de cliënten weet waar zij moeten zijn met hun ondersteuningsvraag. Over de snelheid waarin cliënten geholpen worden is 88% tevreden. Daarnaast geven 9 op de 10 cliënten aan dat de medewerker hen serieus neemt. 85% van de cliënten geeft aan dat samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht. Ten opzichte van vorig jaar zijn de scores op drie vraagitems iets positiever.



# Het Wmo-loket

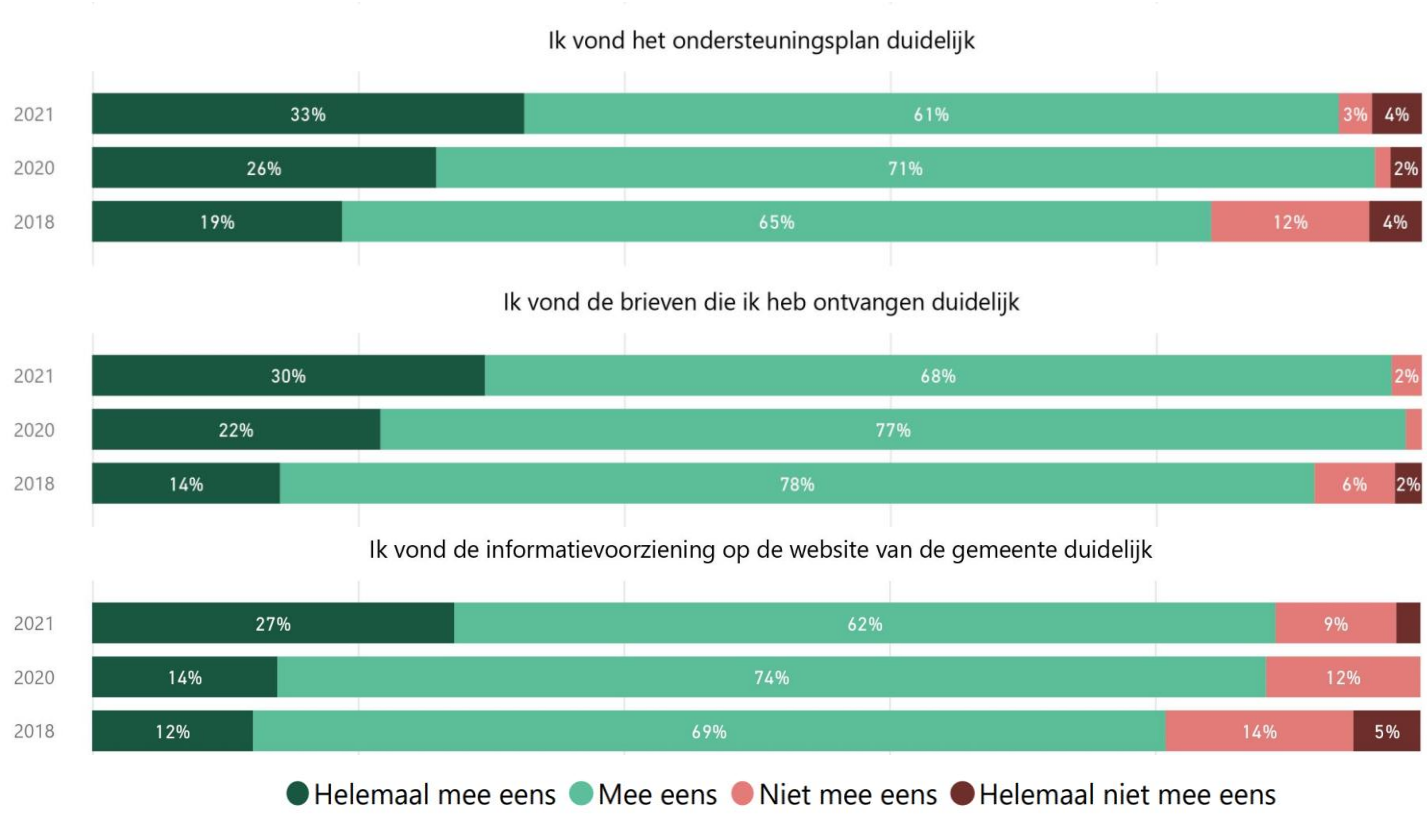
Naast de vragen over het contact met de gemeente is een aantal aanvullende vragen gesteld over de ervaringen met het Wmo-loket van de gemeente. De volgende thema's zijn uitgevraagd: het Wmo-loket van de gemeente en de werkwijze van medewerkers van het Wmo-loket. Deze vragen zijn niet in het CEO over 2019 uitgevraagd. Om deze reden ontbreekt het jaar 2019 in de figuren.

Cliënten zijn erg goed te spreken over het Wmo-loket van de gemeente Hattem. De communicatie met het Wmo-loket wordt als goed ervaren. Brieven zijn duidelijk en het Wmo-loket is zowel per mail als telefonisch goed bereikbaar. Circa 9 op de 10 cliënten geeft aan tevreden te zijn over de openingstijden van het Wmo-loket en de reactiesnelheid van het Wmo-loket. Daarnaast geeft 94% van de cliënten aan dat het ondersteuningsplan duidelijk is. Op de volgende pagina staan de overige drie vragen over dit thema.



# Het Wmo-loket

In de figuren hieronder staan de vervolgvragen over de ervaringen met het Wmo-loket van de gemeente.

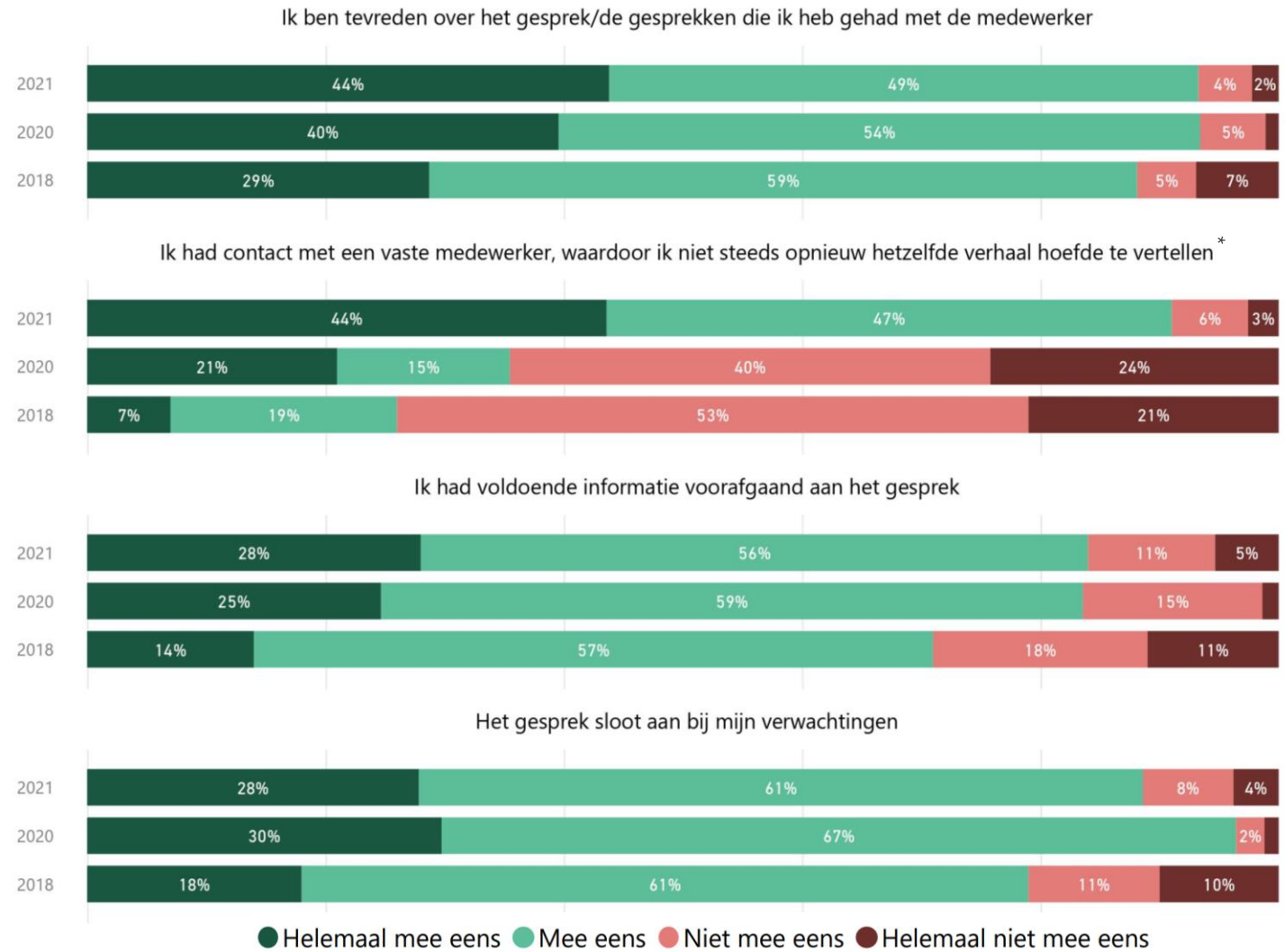


# Werkwijze medewerkers Wmo-loket

Het tweede thema dat is uitgevraagd over het Wmo-loket van de gemeente is de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket. De figuren staan op deze en de volgende pagina's. Over de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket zijn cliënten tevreden. Bijna alle cliënten (96%) zijn tevreden over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het Wmo-loket tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder. Cliënten zijn zeer tevreden over de bejegening. Zij zijn tevreden over de manier waarop de medewerker hen behandelde en geven aan dat er voldoende tijd voor hen werd genomen.

De stappen die genomen dienen te worden na het gesprek met het Wmo-loket zijn ook duidelijk voor de cliënten. 94% geeft aan dat het duidelijk is wat er na het gesprek zou gaan gebeuren. De aandacht voor een brede uitvraag wordt door circa drie kwart van de cliënten ervaren. Deze cliënten geven aan dat er is gevraagd naar andere zaken die spelen in het leven van de cliënt.

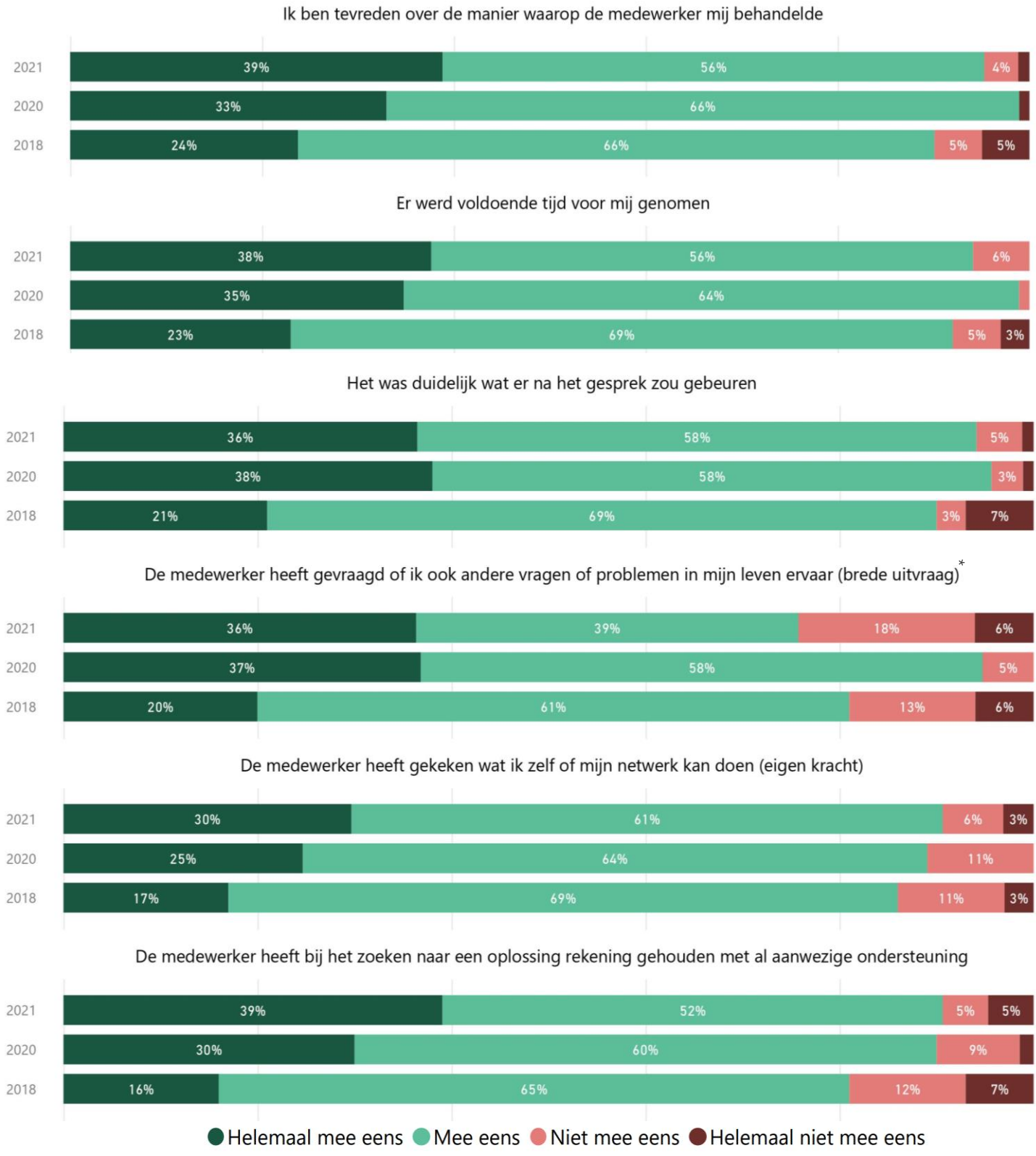
Op de volgende pagina staan de overige vragen die behoren tot dit thema.




**In de huidige meting is deze vraag positief geformuleerd. Vorig jaar luidde de vraag "De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen". Om deze reden zijn de uitkomsten tussen de twee meetjaren niet goed vergelijkbaar.*

# Werkwijze medewerkers Wmo-loket

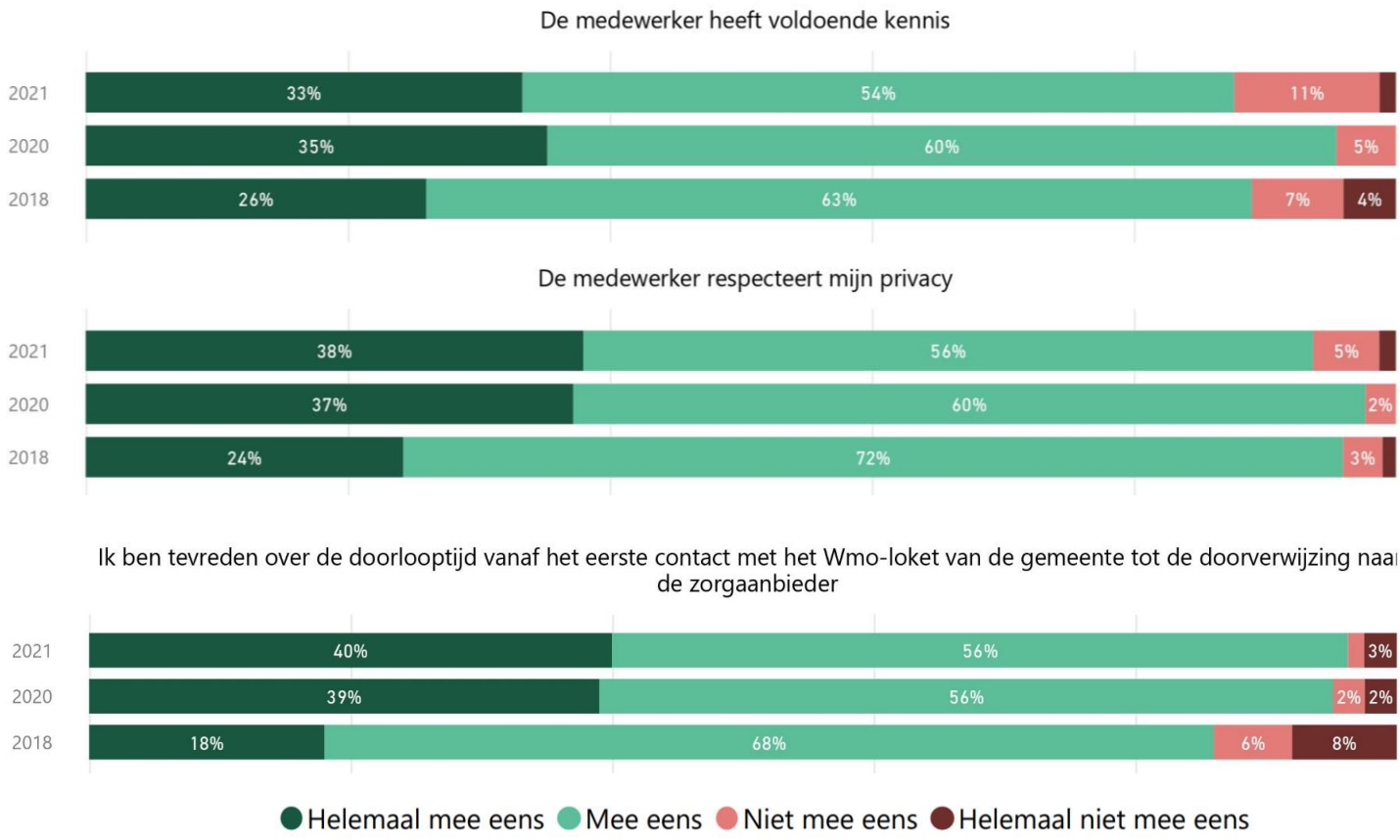
In de figuren hieronder staan de vervolgvragen over de ervaringen met de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket.




**In de huidige meting is deze vraag uitgebreid. Vorig jaar luidde de vraag "De medewerker heeft een brede uitvraag gedaan". Het is mogelijk dat cliënten met de huidige vraagstelling beter begrijpen waar de vraag over gaat. Hiermee dient rekening gehouden te worden met een vergelijking.*

# Werkwijze medewerkers Wmo-loket

In de figuren hieronder staan de vervolgvragen over de ervaringen met de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket.



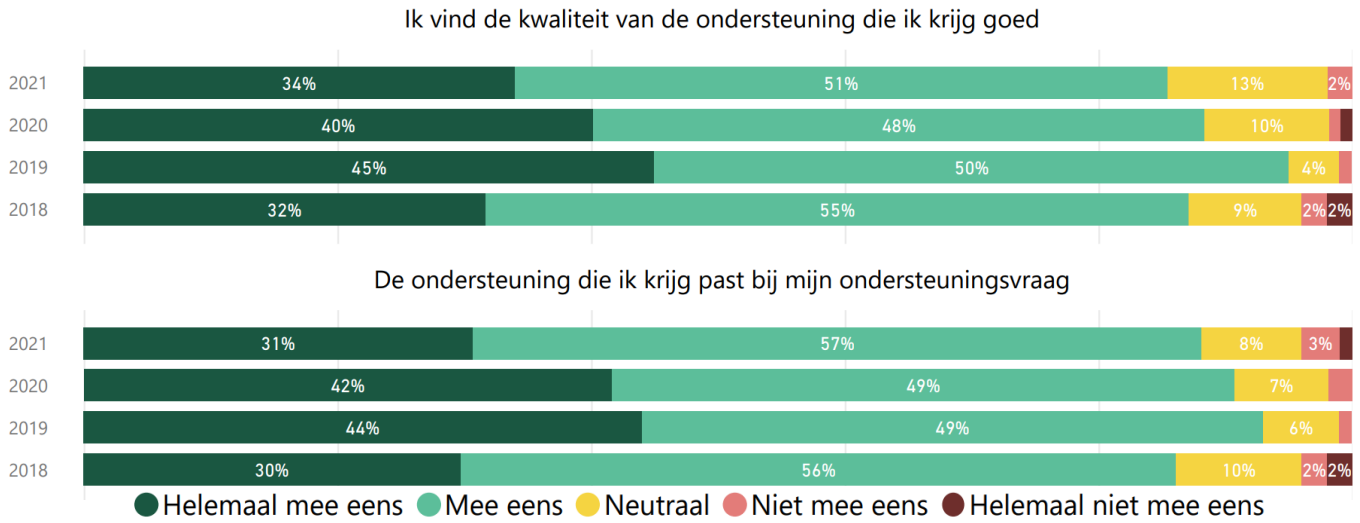
# Contact met het Wmo-loket

Aan de cliënten is gevraagd wat goed gaat in het contact met het Wmo-loket. Daaruit blijkt dat cliënten aangeven het duidelijk en begrijpelijk te vinden. Zij ervaren de medewerkers als vriendelijk, deskundig, behulpzaam en begripvol. Daarnaast wordt er adequaat en snel gehandeld.

Vervolgens is aan cliënten gevraagd wat beter kan in het contact met het Wmo-loket. Veelal wordt aangegeven dat cliënten niet weten wat er beter kan. Een enkeling geeft aan de wisseling van medewerkers, meer deskundigheid, betere informatievoorziening rondom aanwezigheid van specifieke medewerkers of meer empathie.

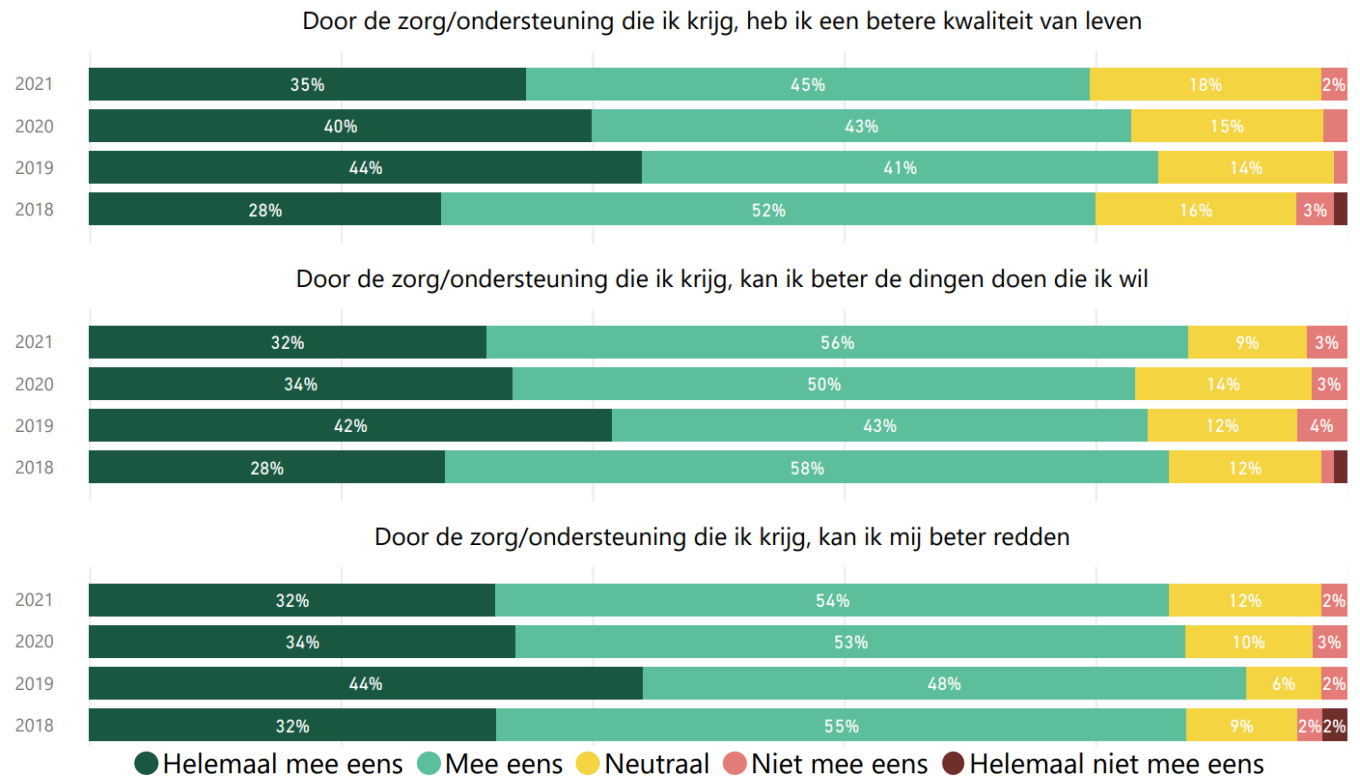
# Kwaliteit van de ondersteuning

Na het vragenblok over de ervaringen met het contact met de gemeente, zijn vragen gesteld over de kwaliteit en het effect van de ingezette ondersteuning. Daaruit blijkt dat 85% van de respondenten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 88% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit van de ingezette ondersteuning iets gedaald.




# Effect ondersteuning

Over het effect van de ondersteuning zijn de respondenten over het algemeen positief. 86% geeft aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die ze krijgen. Ook kunnen respondenten door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen (87%) en ervaren ze een betere kwaliteit van leven (80%).



# Kwaliteit zorgaanbieder

Een aantal stellingen is aan de cliënten voorgelegd over de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Deze vragen zijn niet in het CEO over 2019 uitgevraagd. Om deze reden ontbreekt het jaar 2019 in de figuren.

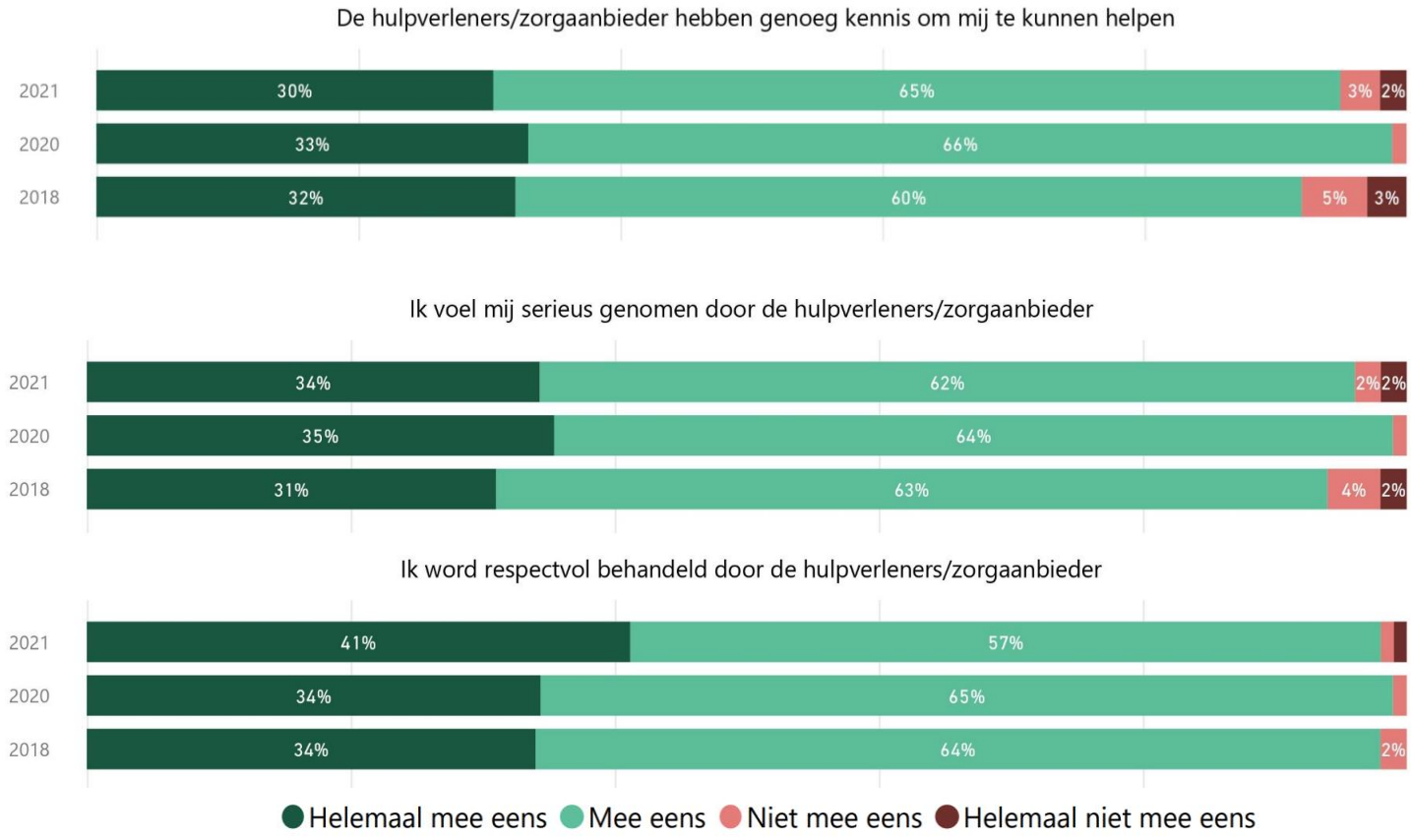
Uit de uitkomsten is af te leiden dat bijna alle cliënten erg tevreden zijn. Cliënten geven aan dat zij goed bejegend worden en zich gehoord voelen. Zo geeft 98% van de cliënten aan dat zij respectvol worden behandeld en 96% van de cliënten geeft aan dat zij serieus worden genomen. Ook beschikken hulpverleners over voldoende kennis om te helpen.




**In de huidige meting is deze vraag positief geformuleerd. Vorig jaar luidde de vraag "De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen". Om deze reden zijn de uitkomsten tussen de twee meetjaren niet goed vergelijkbaar.*

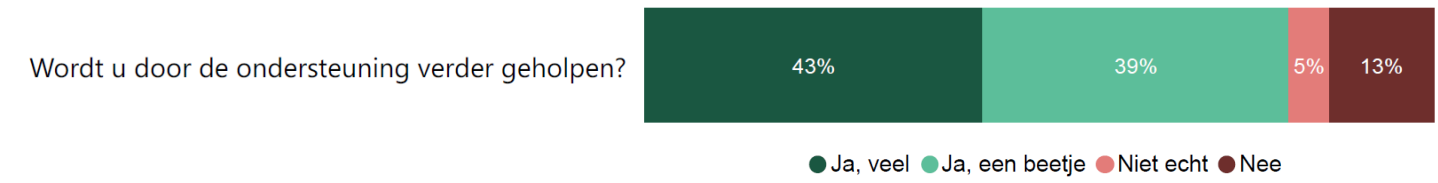
# Kwaliteit zorgaanbieder

In de figuren hieronder staan de vervolgvragen over de ervaringen met de de zorgaanbieder.




# Effect van de ondersteuning

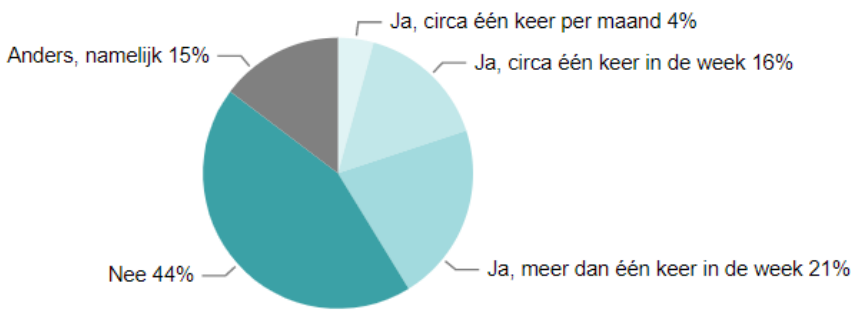
Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 82% van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt. Aan de cliënten is gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Waar hebben zij het meeste aan gehad of welke stappen hebben zij gezet door de ondersteuning? Daaruit blijkt dat cliënten dankbaar zijn voor de ondersteuning. Door de ondersteuning kunnen zij meer werken aan het eigen sociale netwerk en hebben zij meer sociale contacten. Cliënten blijven langer zelfredzaam en kunnen dagelijkse dingen nog zelfstandig doen. Een aantal geeft aan meer rust en een stabielere situatie te hebben. Ook geeft een aantal cliënten aan effecten te ervaren op de eigen autonomie. Men heeft de regie in eigen handen en leert zelf keuzes te maken.



# Hulp uit de naaste omgeving

44% van de cliënten ontvangt naast de hulp van de zorgaanbieder geen ondersteuning uit zijn of haar omgeving, zoals familie, vrienden en buren. 21% geeft aan meer dan één keer in de week hulp te krijgen van anderen dan de zorgaanbieder. Bij 'anders, namelijk' wordt vooral een toelichting gegeven, op welke wijze zij hulp ontvangen, zoals het doen van boodschappen, of van wie zij hulp ontvangen, zoals een echtgenoot. Een aantal geeft aan om de twee weken hulp te ontvangen van iemand anders.

Ik ontvang naast ondersteuning van een zorgaanbieder ook hulp uit mijn omgeving (bijv. familie, vrienden, buren)




# Open vragen

Ten slotte is aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid geboden aan respondenten om opmerkingen te geven. De meeste respondenten hebben hier geen gebruik van gemaakt. De cliënten die deze vraag hebben ingevuld hebben meer toelichting gegeven op de eigen specifieke situatie.