menselijke maat

gemeente Hattem

Factsheet

Wmo

Ervaringsonderzoek onder cliënten 2022



Datum: 16 juni 2023

Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de gemeente Hattem over de ervaringen in het jaar 2022. Het onderzoek is in april en mei 2023 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.

Let op: wanneer een respondent "niet van toepassing" heeft geantwoord op een vraag, wordt deze respondent niet meegenomen in de berekeningen voor de (totaal)scores op die vraag. Dit betekent dat alleen de antwoorden van respondenten waarop de vraag van toepassing is, worden gebruikt om de percentages te berekenen.

Respons

In totaal zijn 234 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 94 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Dit houdt in dat respondenten die minder dan 6 vragen hebben beantwoord, niet worden meegenomen in het onderzoek. Hierdoor zijn 3 respondenten uitgesloten uit dit onderzoek. Daarmee is de response 40%

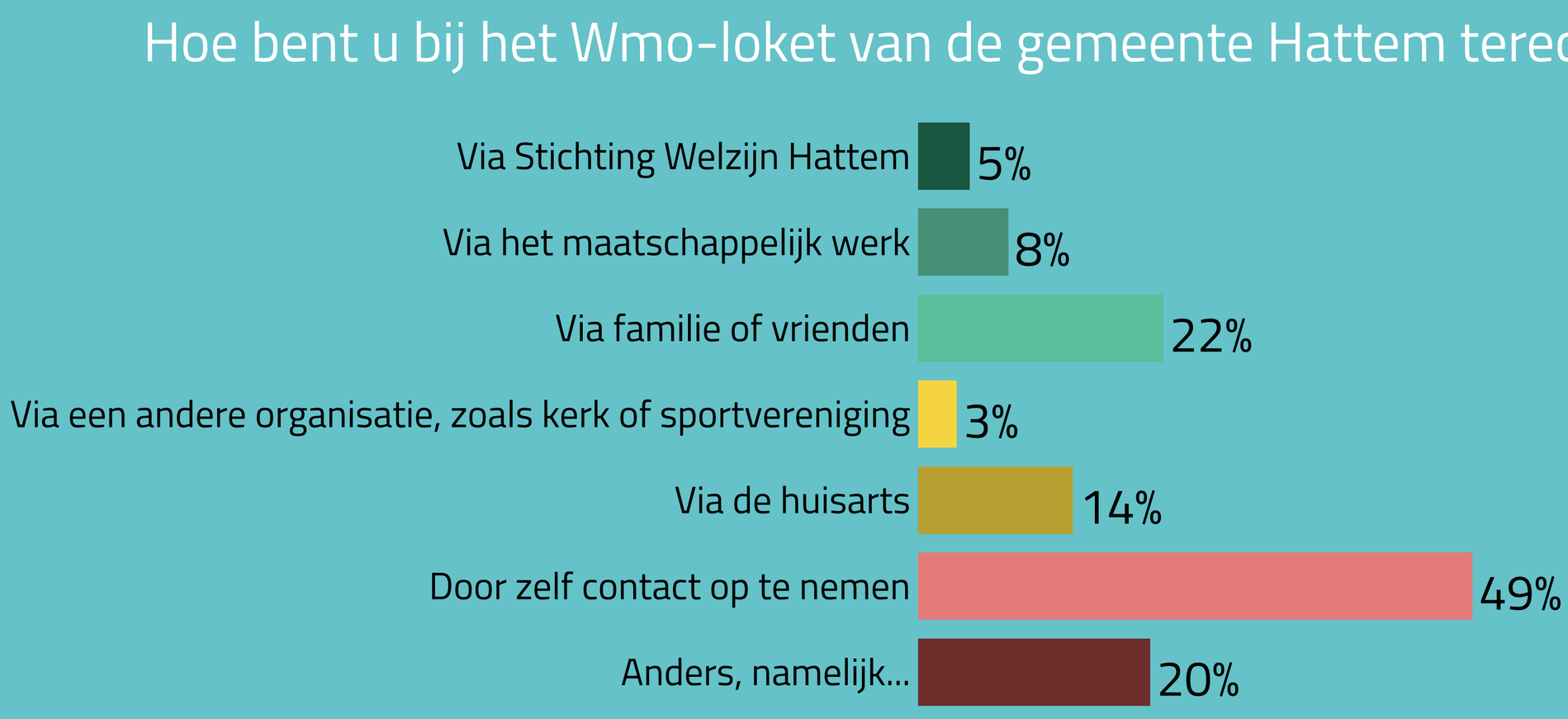
Populatie	Respondenten	Respons %
234	94	40%

Op de Menselijke Maat vragen zit een auteursrecht. De Menselijke Maat en het bijbehorende instrumentarium mogen niet zonder expliciete toestemming van Insights Zorg worden overgenomen of gekopieerd.



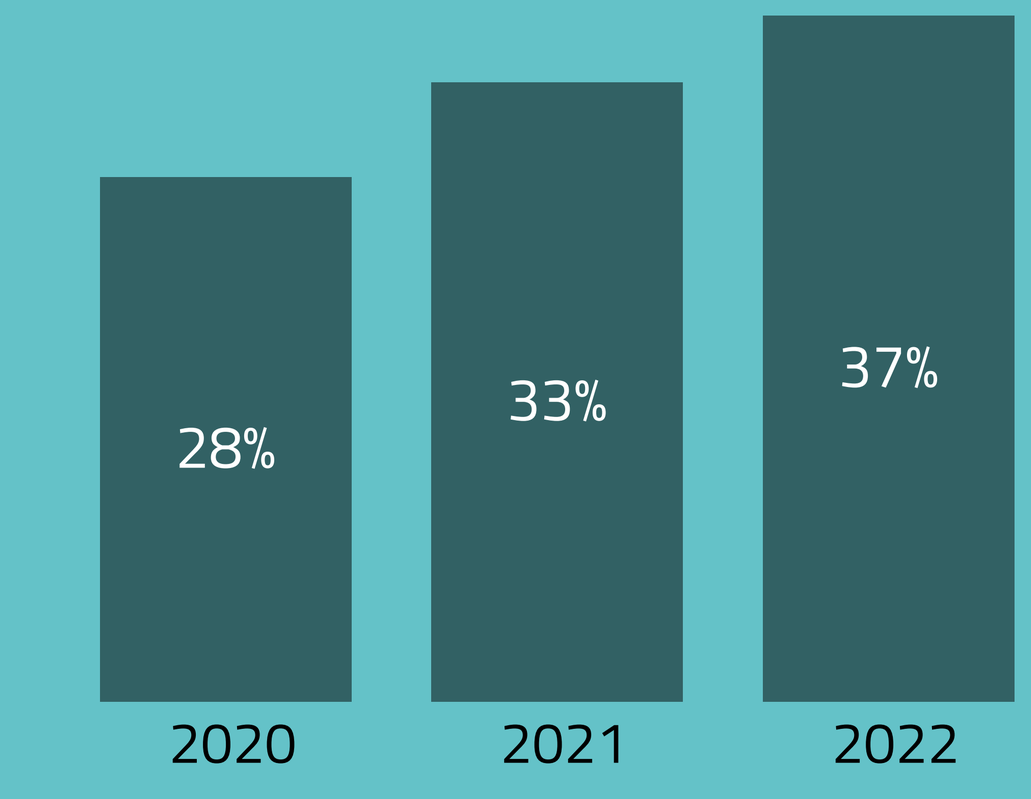
Toegang

De meeste respondenten (49%) hebben zelf contact opgenomen met het Wmo-loket voor hun ondersteuningsvraag. 22% is via familie of vrienden bij het Wmo-loket gekomen. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen. Respondenten die "Anders, namelijk" hebben ingevuld, geven voornamelijk aan via zorgaanbieders terecht te zijn gekomen bij het Wmo-loket of dat zij zelf contact hebben gezocht.



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 37% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuner. De bekendheid is toegenomen te opzichte van 2021.



menselijke maat

gemeente Hattem

Contact met de gemeente

De cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. Op de stelling "De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht" heeft een hoger percentage cliënten positief gereageerd dan vorig jaar. Op de andere vragen werd dit jaar lager gescoord dan voorheen. Echter blijven de percentages van tevreden cliënten boven de 75%.

In de figuren hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

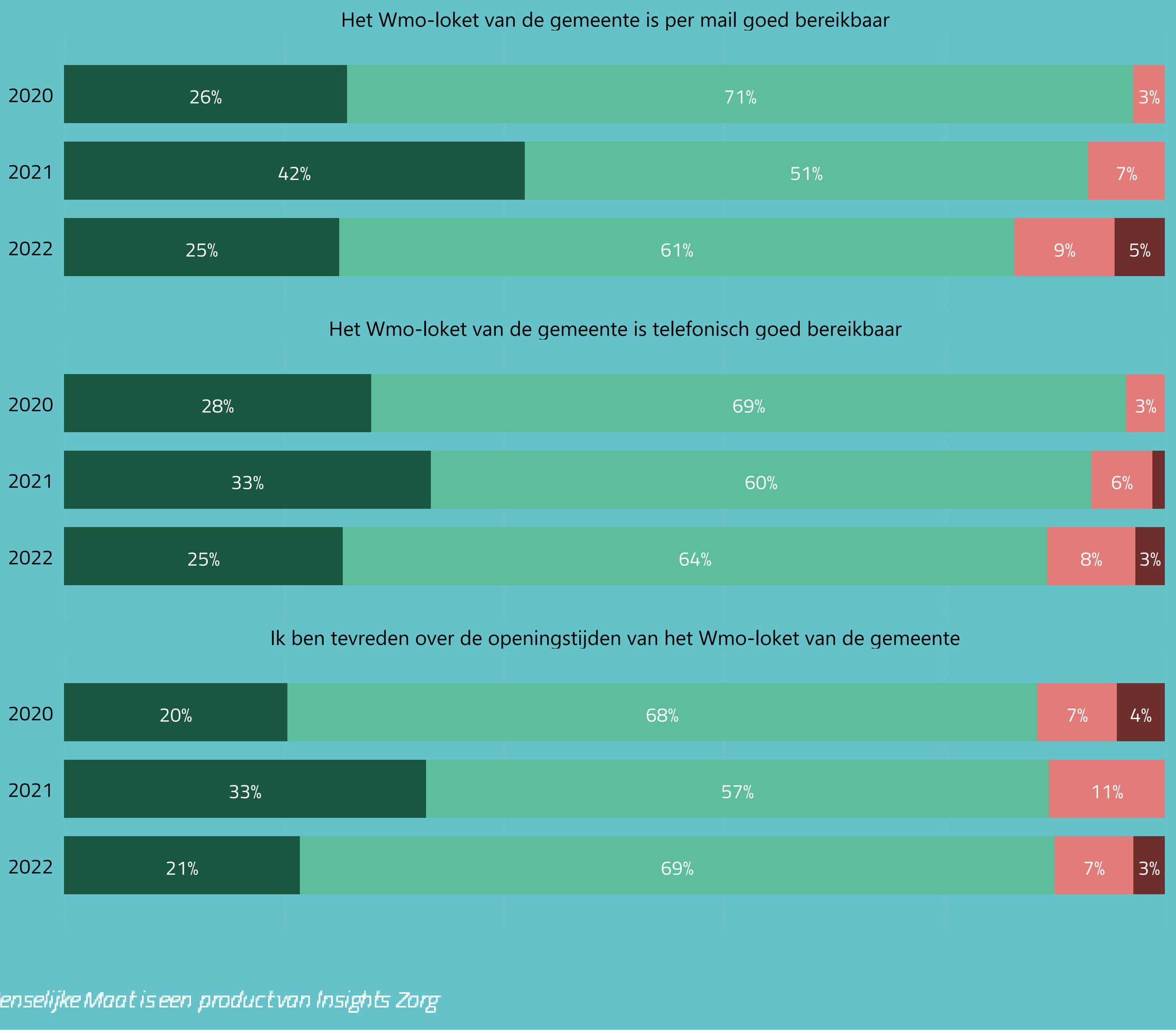
menselijke maat

gemeente Hattem

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. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen het Wmo-loket van de gemeente en de werkwijze van medewerkers van het Wmo-loket. Cliënten zijn erg goed te spreken over het Wmo-loket van de gemeente Hattem. Er is wel een kleine daling te zien in het aantal tevreden cliënten ten opzichte van voorgaande jaren.

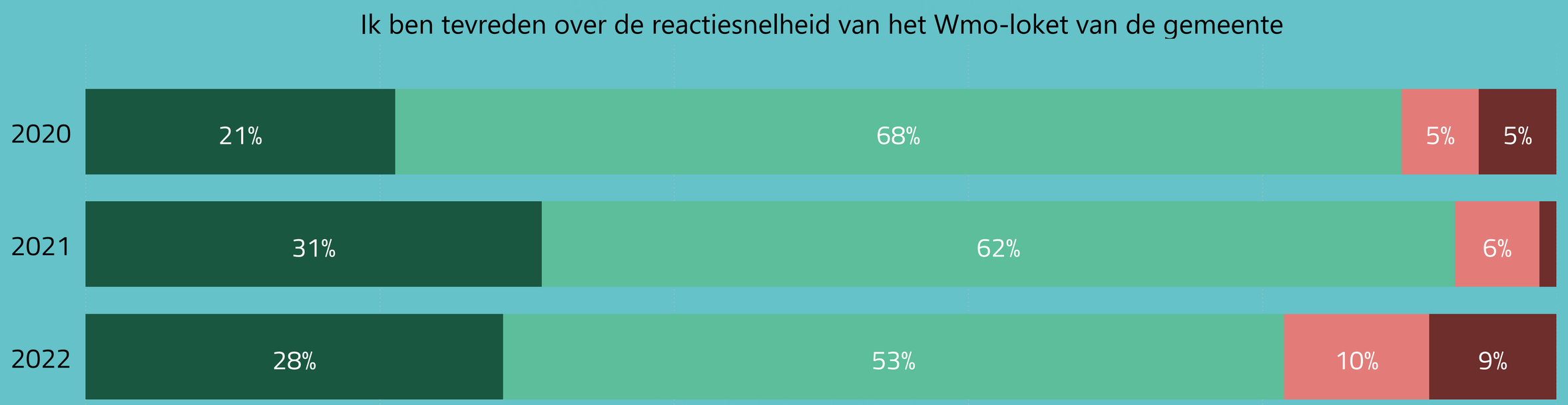
In figuren hieronder en op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

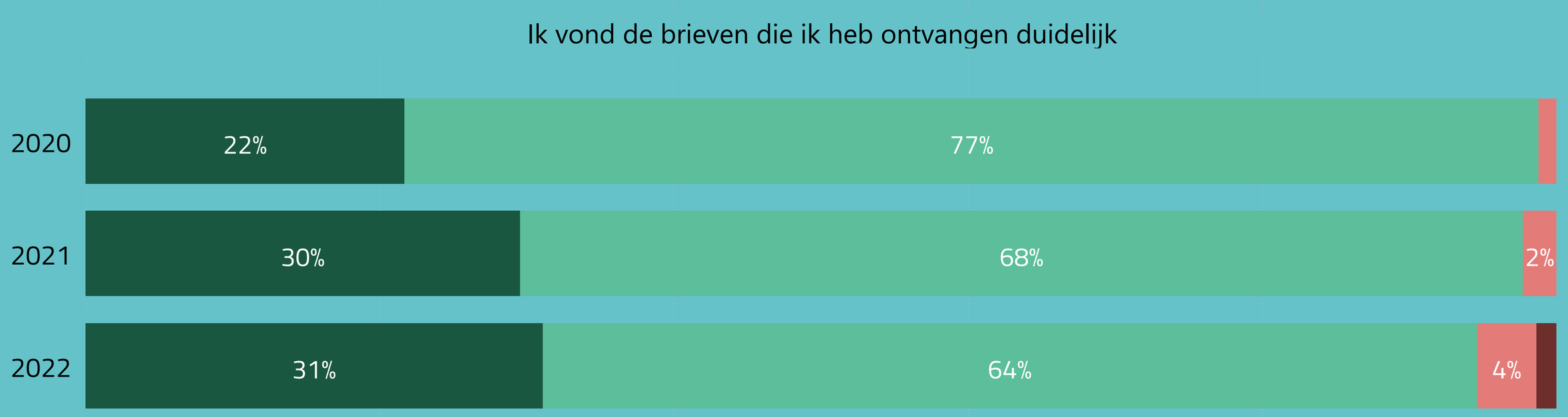


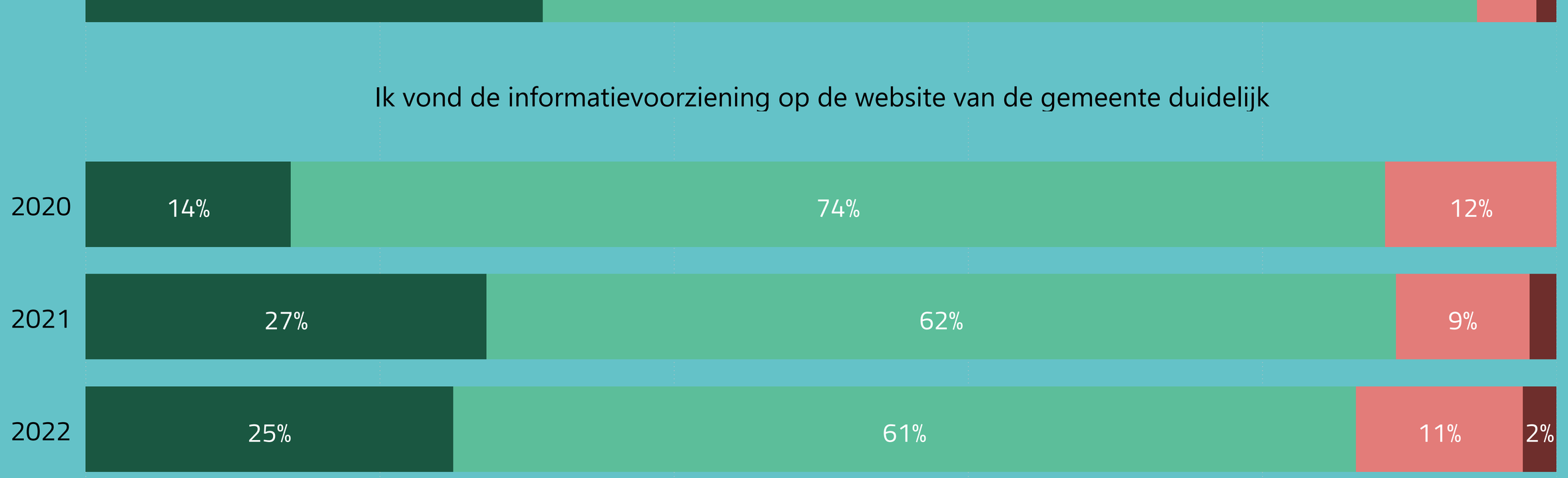
menselijke maat

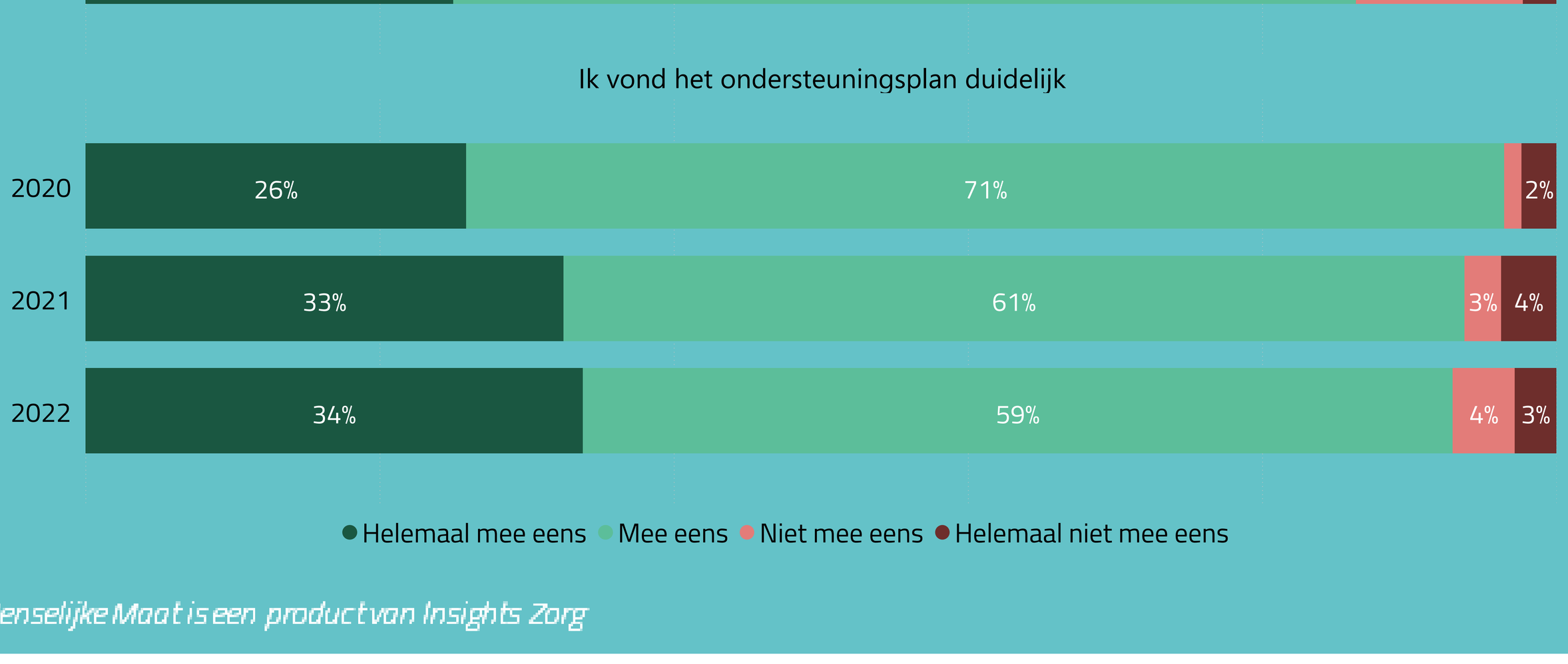
gemeente Hattem

Het Wmo-loket









menselijke maat

gemeente Hattem

Werkwijze medewerkers Wmo-loket

Naast de algemene vragen over het Wmo-loket van de gemeente zijn ook vragen gesteld over de werkwijze van medewerkers van het Wmo-loket. De volgende figuren geven hier inzicht in. Het overgrote deel van de cliënten is tevreden over de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket. Bij de een aantal onderwerpen is het percentage tevreden cliënten gestegen ten opzichte van vorig jaar. Echter zijn er ook een aantal onderwerpen waarbij de tevredenheid iets is gezakt. Desalniettemin blijft het overgrote deel van de respondenten positief.

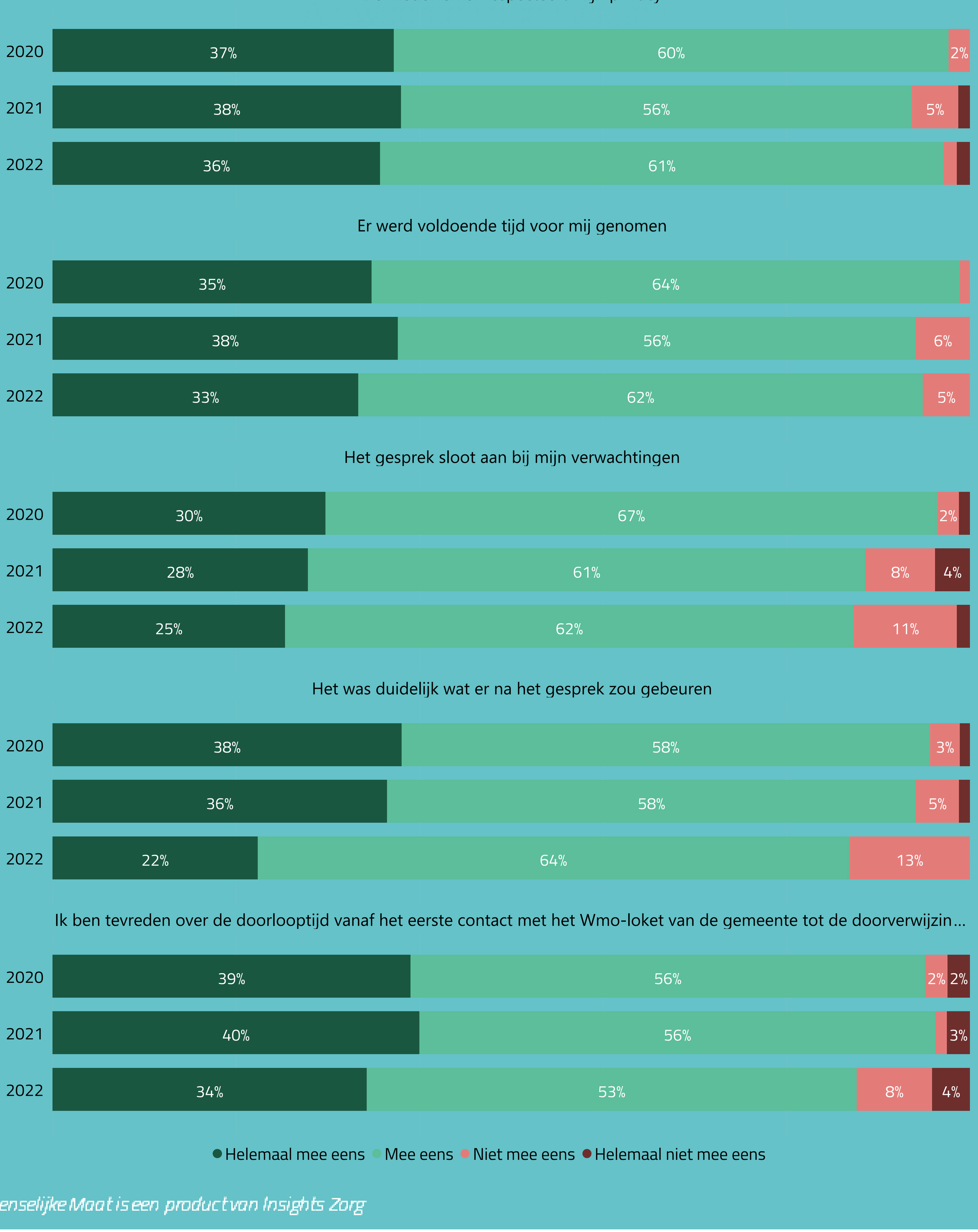
In de figuren hieronder en op volgende twee pagina's zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.



menselijke maat

gemeente Hattem

Werkwijze medewerkers Wmo-loket



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

menselijke maat

gemeente Hattem

Werkwijze medewerkers Wmo-loket



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

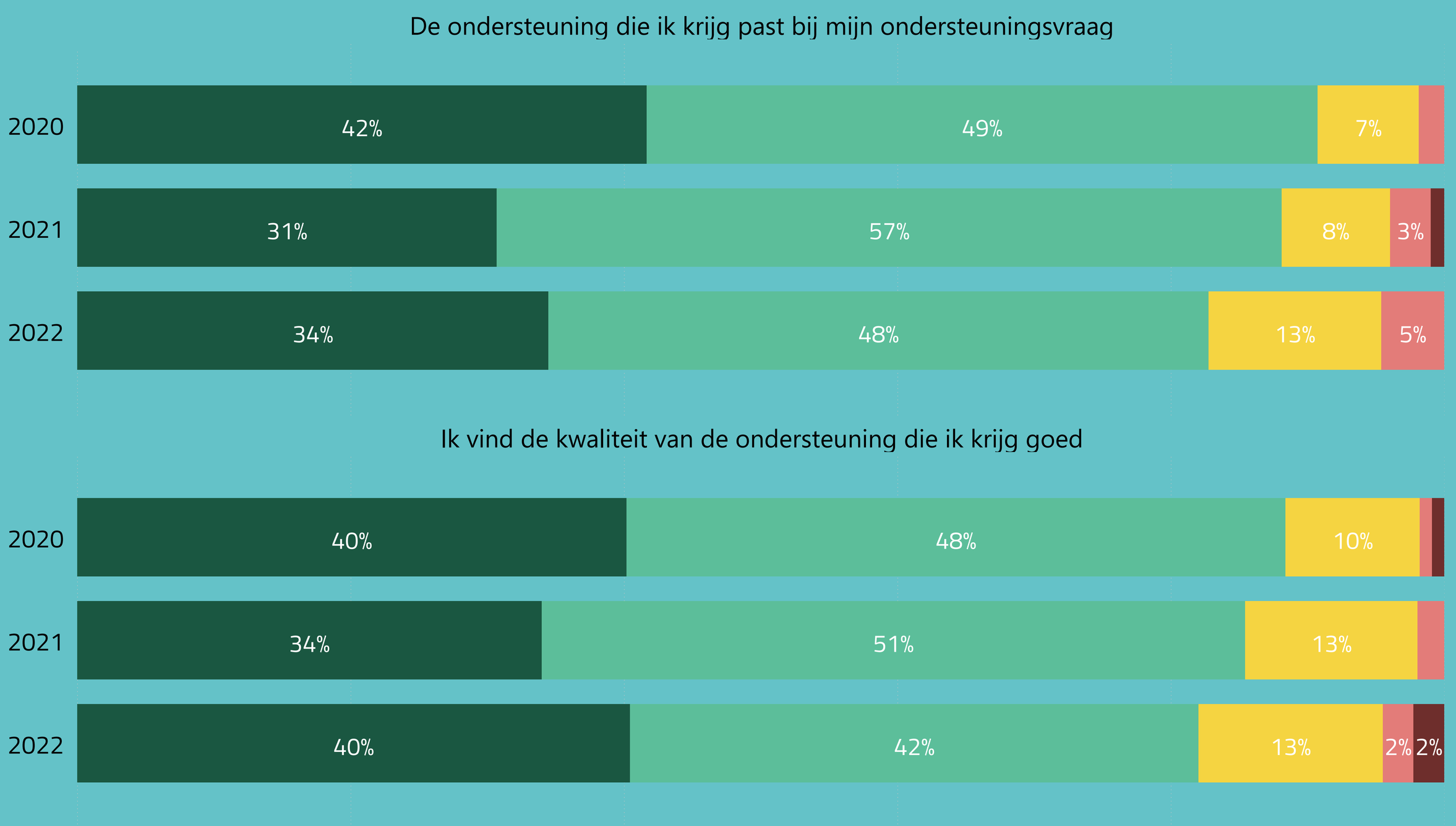
menselijke maat

gemeente Hattem

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. Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit iets gedaald. Echter blijft het overgrote deel van de cliënten tevreden.

In de figuren hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.



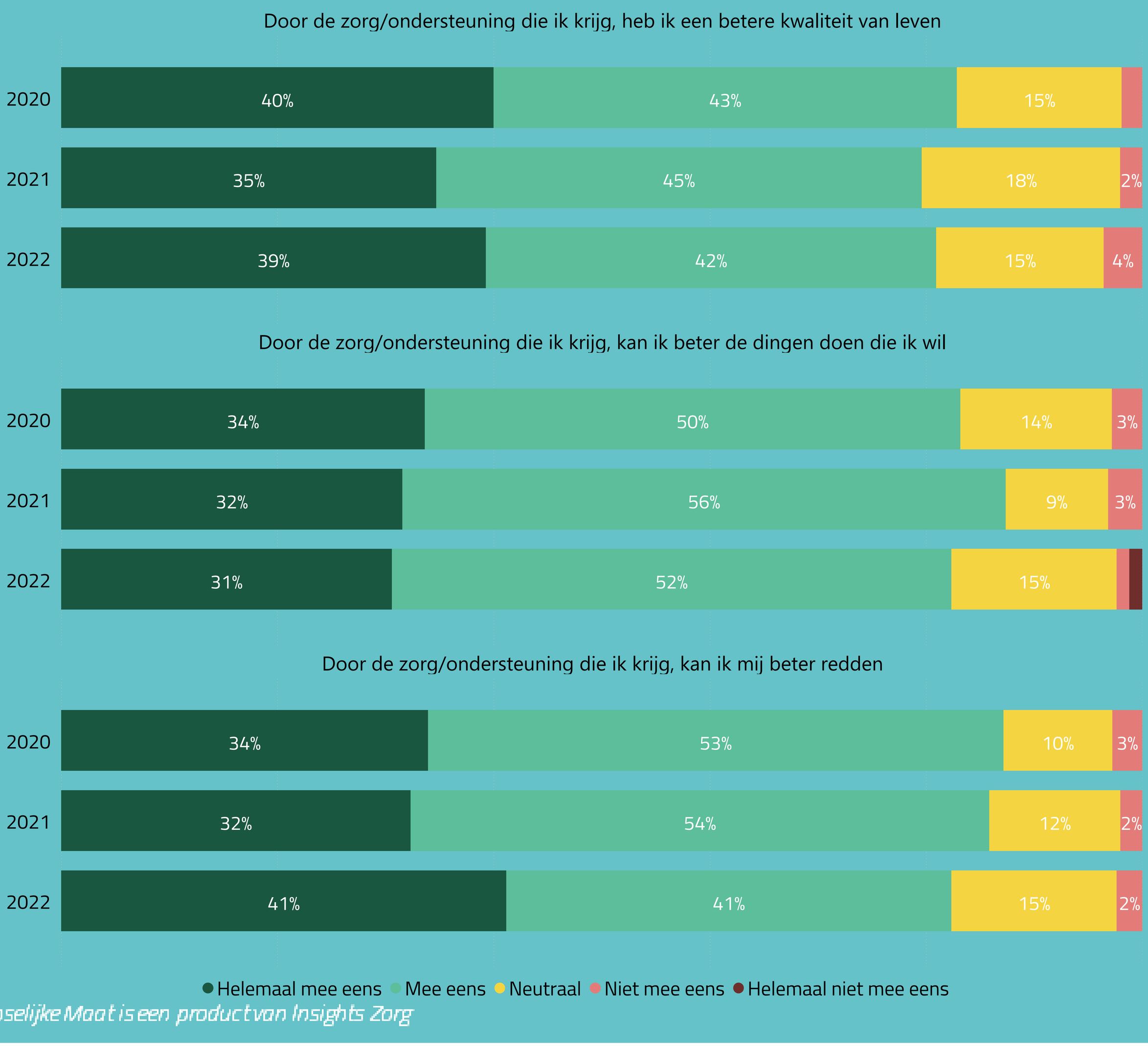
menselijke maat

gemeente Hattem

Effect van de ondersteuning

Over het effect van de ondersteuning zijn de respondenten over het algemeen positief. Cliënten geven 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 en ervaren ze een betere kwaliteit van leven.

In de figuren hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.



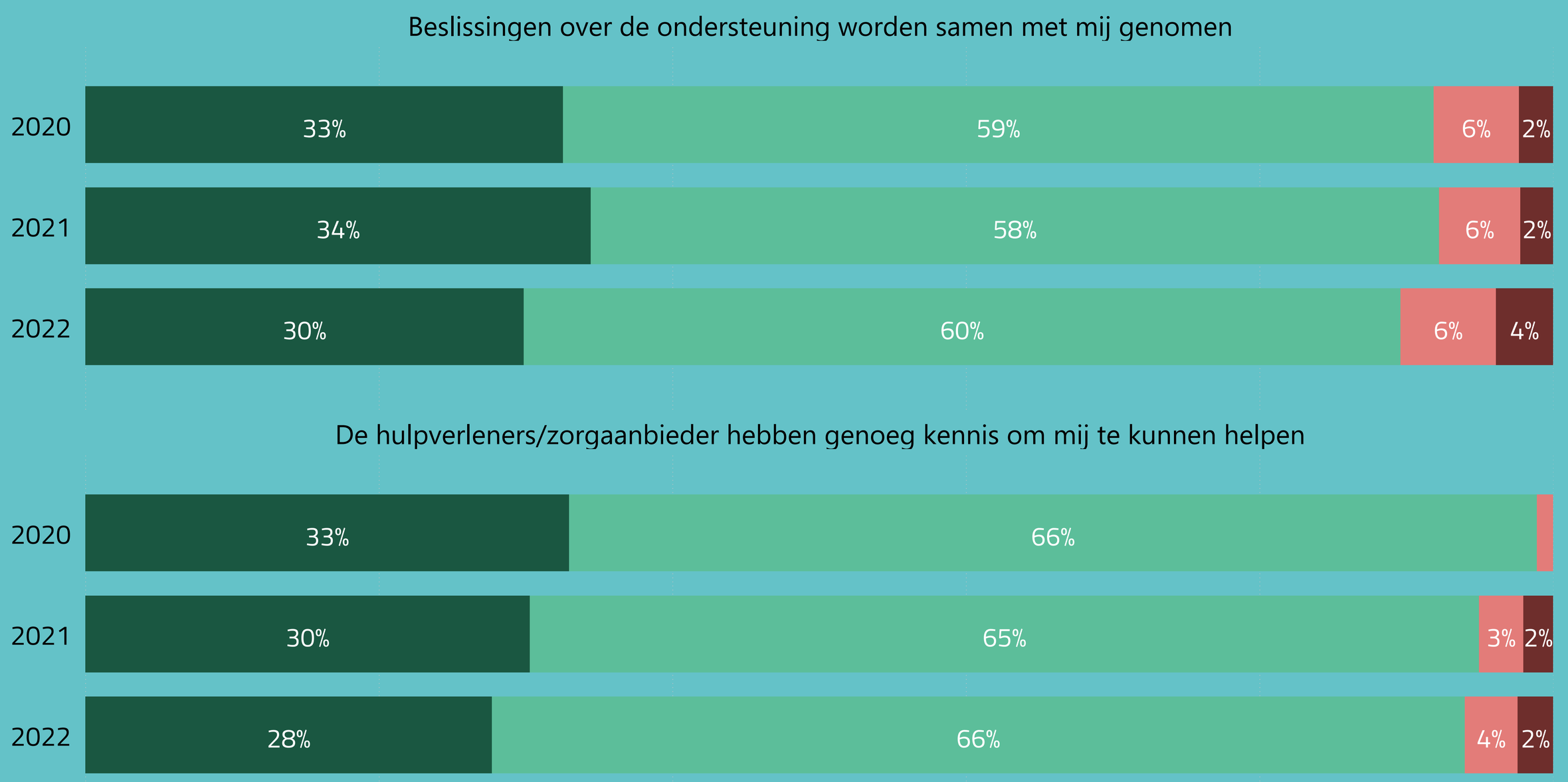
menselijke maat

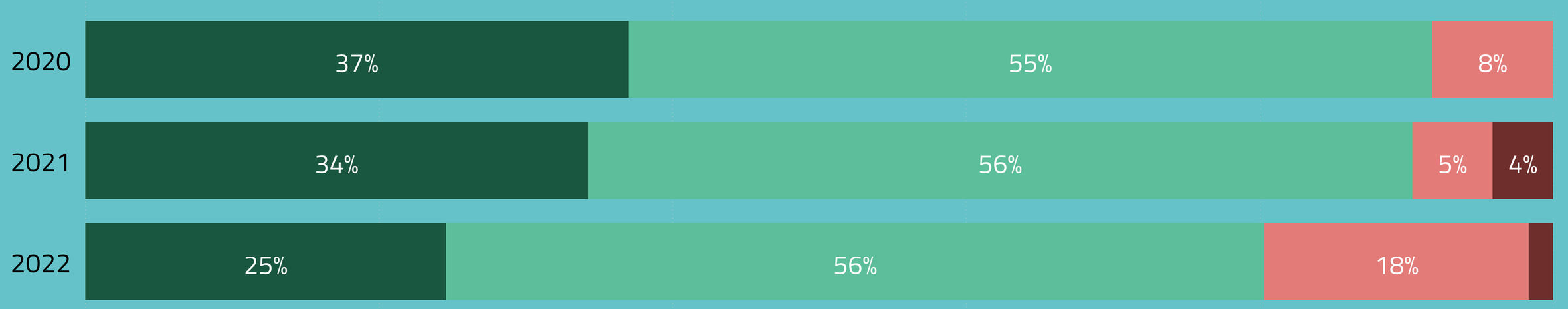
gemeente Hattem

Kwaliteit zorgaanbieder

Een aantal stellingen is aan de cliënten voorgelegd over de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. 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 96% van de cliënten aan dat zij respectvol worden behandeld en 89% van de cliënten geeft aan dat zij serieus worden genomen. Ook beschikken hulpverleners over voldoende kennis om te helpen.

In de figuren hieronder en op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

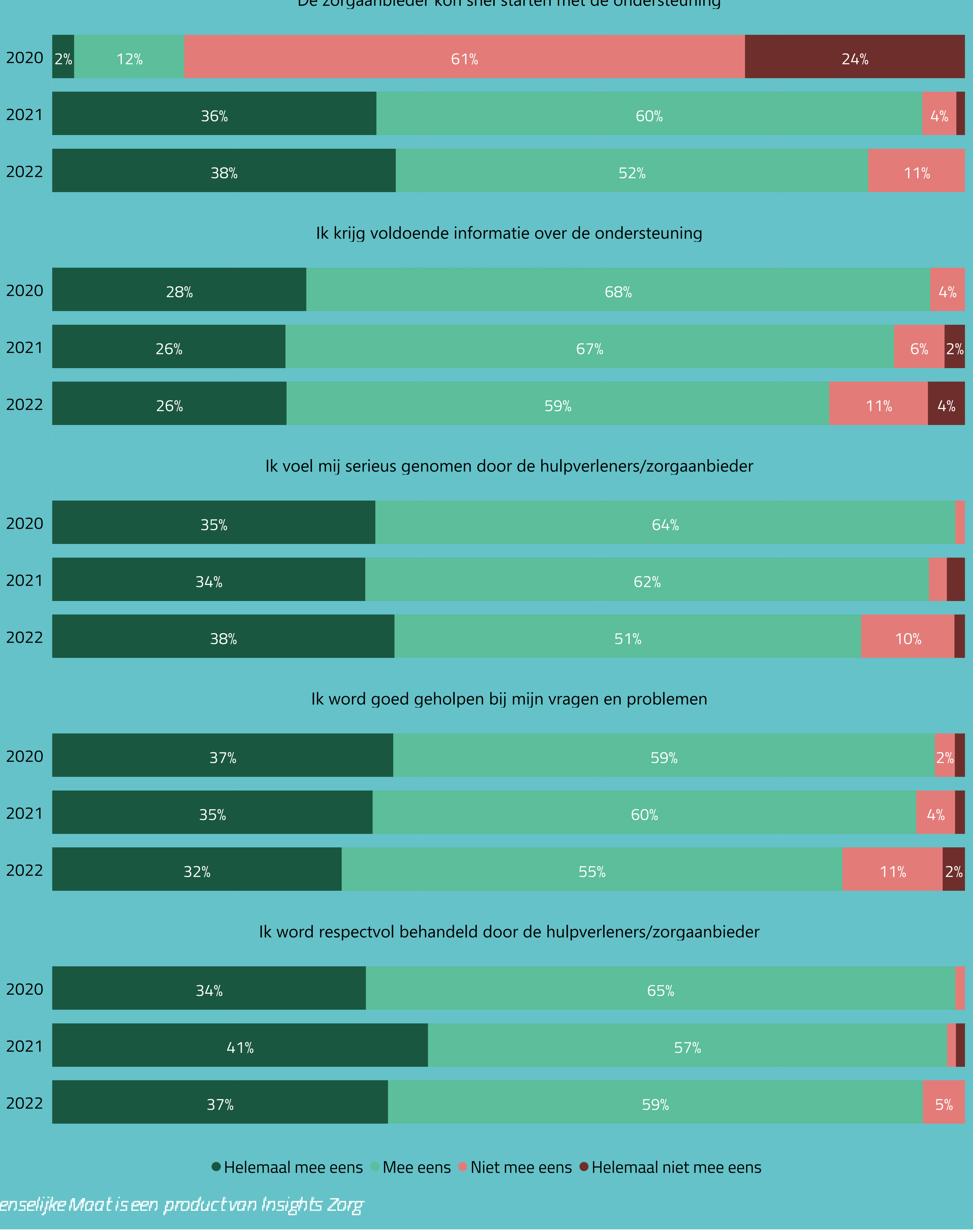




menselijke maat

gemeente Hattem

Kwaliteit zorgaanbieder



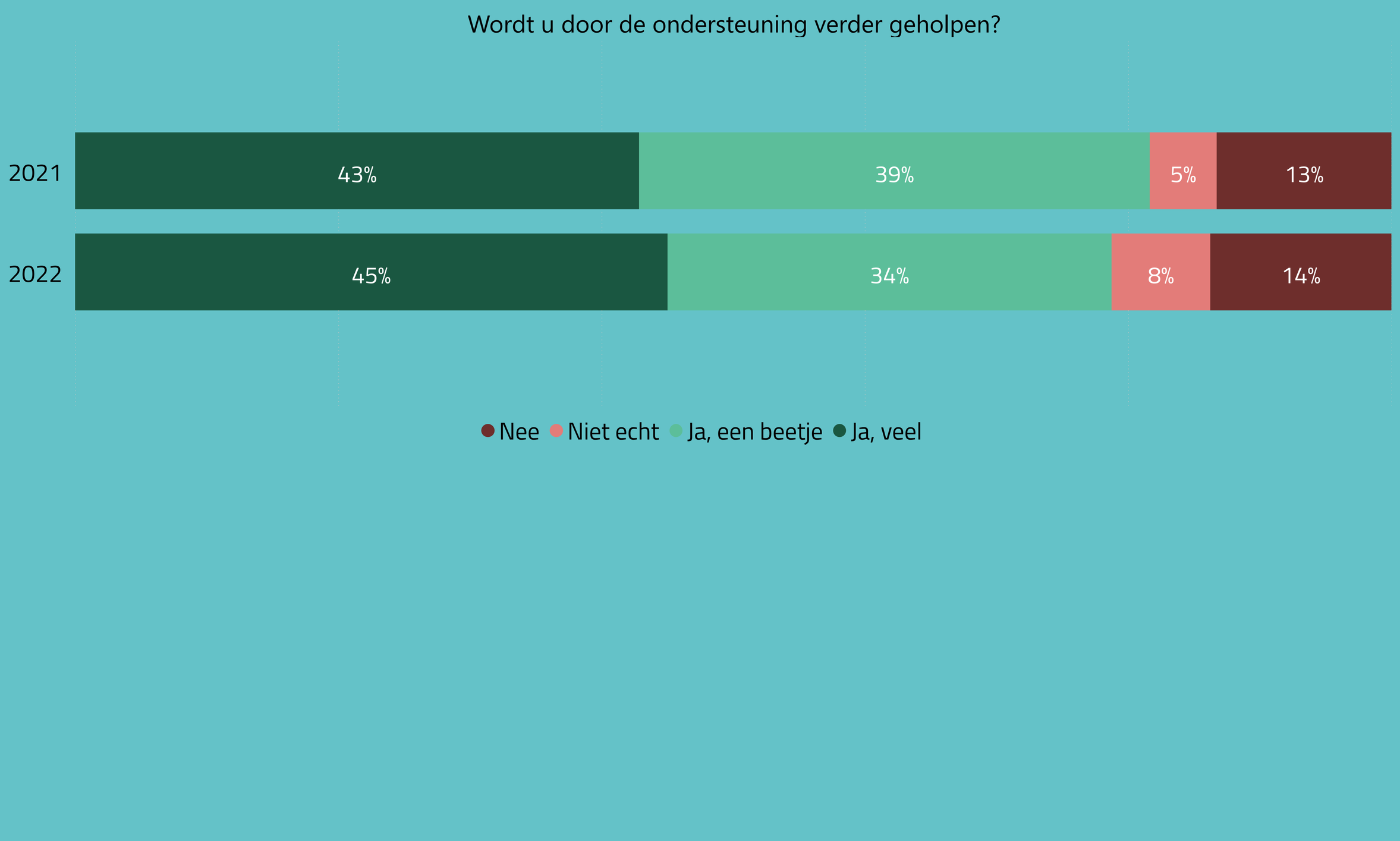
menselijke maat

gemeente Hattem

Effect van de ondersteuning

Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 79% van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt.

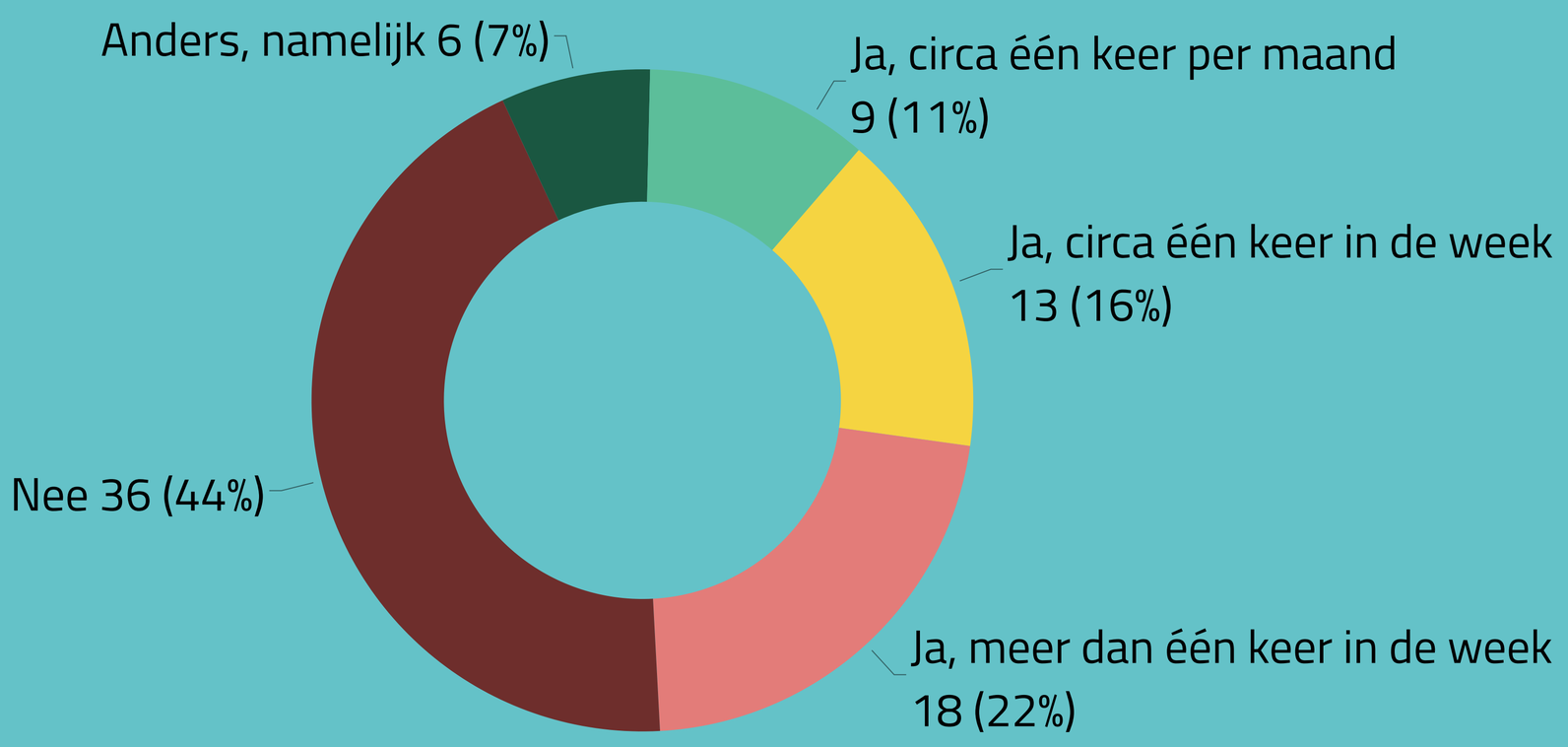
In de figuur hieronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.



Hulp uit de naaste omgeving

De cliënten zijn gevraagd of zij naast de ondersteuning van een zorgaanbieder, ook hulp krijgen vanuit hun omgeving. In de figuur hieronder is te zien dat bijna de helft van de cliënten extra hulp ontvangt vanuit zijn/haar eigen netwerk.

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 cliënten die deze vraag hebben ingevuld hebben meer toelichting gegeven op de eigen specifieke situatie.