gemeente Hattem

insights zorg

Factsheet gemeente Hattem

Cliëntervaringsonderzoek
Toegang tot zorg en ondersteuning



Datum: 6 september 2021

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek rondom de toegang tot zorg en ondersteuning in de gemeente Hattem. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Werk en inkomen met betrekking tot de toegang zijn samengevoegd in deze factsheet. Het onderzoek is in april en mei 2021 uitgevoerd.

De gemeente Hattem werkt aan een laagdrempelige toegang (loket 0 tot 100) die voor alle inwoners makkelijk te vinden is en waar zij terechtkunnen met hun ondersteuningsvragen. Hieronder vallen vragen over vragen over Werk en inkomen, Wmo en jeugdhulp. Doel van dit onderzoek is om ervaringen van cliënten op te halen met de huidige toegang tot zorg en ondersteuning. In 2018 heeft een nulmeting plaatsgevonden. De resultaten van het huidige onderzoek 2020 worden vergeleken met de resultaten van 2018.

De vragen in dit onderzoek hebben betrekking op de ervaringen met de route naar het loket, het contact met het loket en de werkwijze van de medewerkers. De vragenlijsten voor Wmo en Jeugd bestaan grotendeels uit dezelfde vragen. Om deze reden zijn er voor deze domeinen meer vergelijkingen gemaakt. Hierdoor is er voor het domein Werk en inkomen soms een apart figuur opgesteld.

Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan tabellen waarin per vraag de antwoordpercentages zijn opgenomen.

Response

De response op de domeinen loopt uiteen. Aan het cliëntervaringsonderzoek Jeugd hebben 63 cliënten deelgenomen, waarvan 17 cliënten de vragen over de toegang tot de gemeente hebben ingevuld. De vragenlijst Wmo is door 117 cliënten ingevuld; voor Werk en inkomen zijn dit er 25.

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Werk en Inkomen zijn daarmee indicatief.

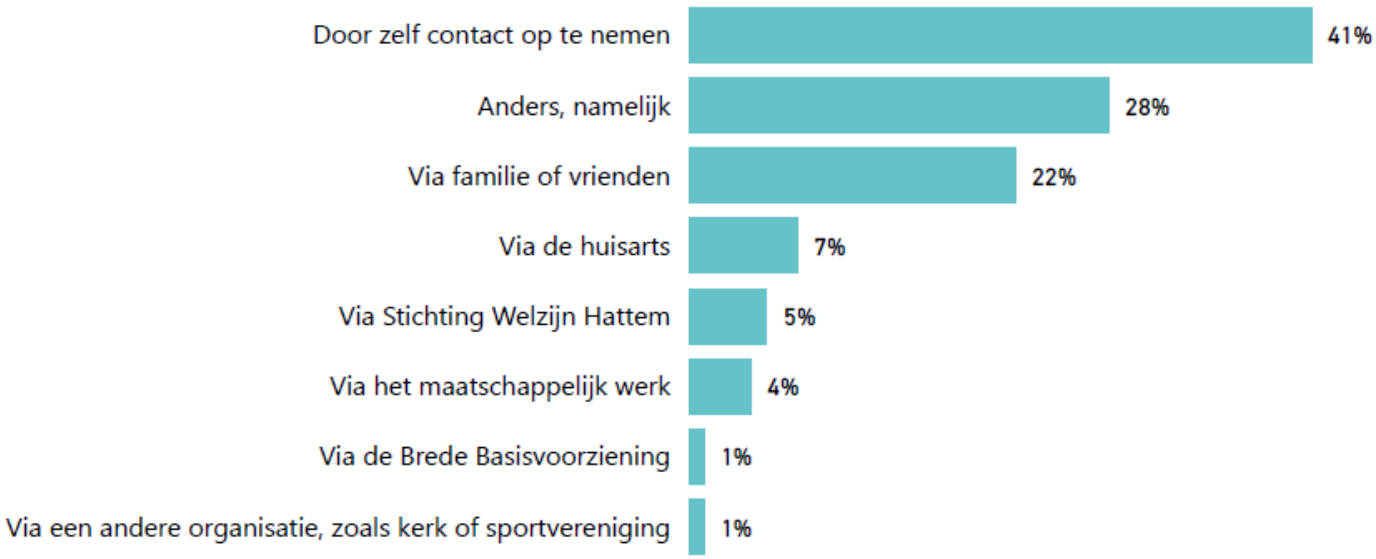


Response

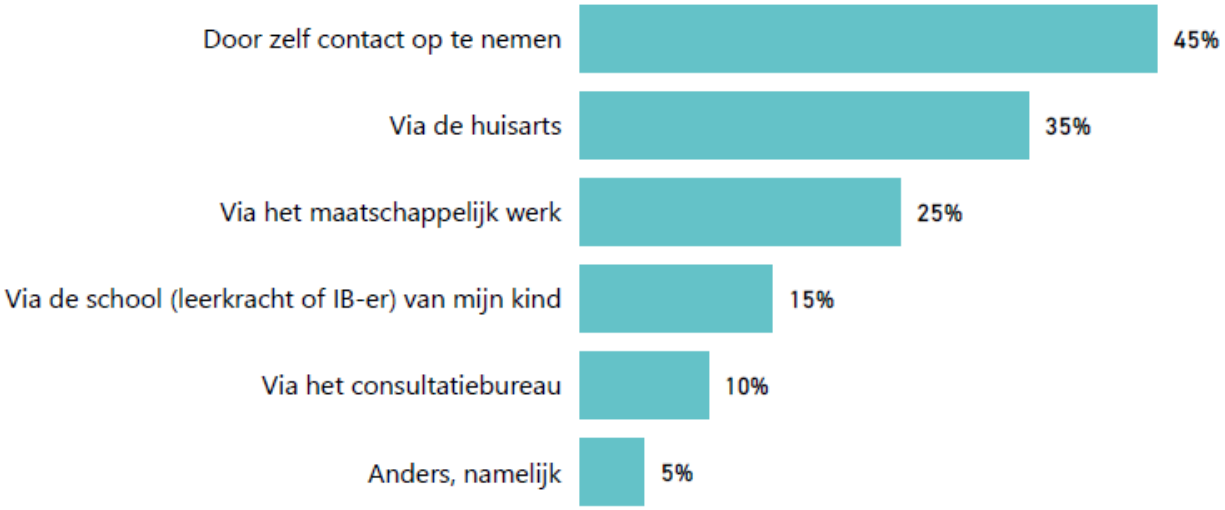
Toegang

Aan Wmo- en jeugdcliënten is gevraagd hoe zij bij het loket terecht zijn gekomen. Van de Wmo-cliënten hebben de meesten zelf contact opgenomen met het Wmo-loket (41%). Circa twee op de 10 cliënten is via familie of vrienden bij het loket gekomen. Ook de meerderheid van de jeugdcliënten heeft zelf contact opgenomen met het CJG/Toegangsteam Jeugd (hierna CJG genoemd) (45%). Vervolgens is 35% van de cliënten via de huisarts bij het loket gekomen en 25% van de cliënten via het maatschappelijk werk.

Hoe bij het Wmo-loket gekomen?
Meerdere antwoorden mogelijk



Hoe bij het CJG/Toegangsteam gekomen?
Meerdere antwoorden mogelijk



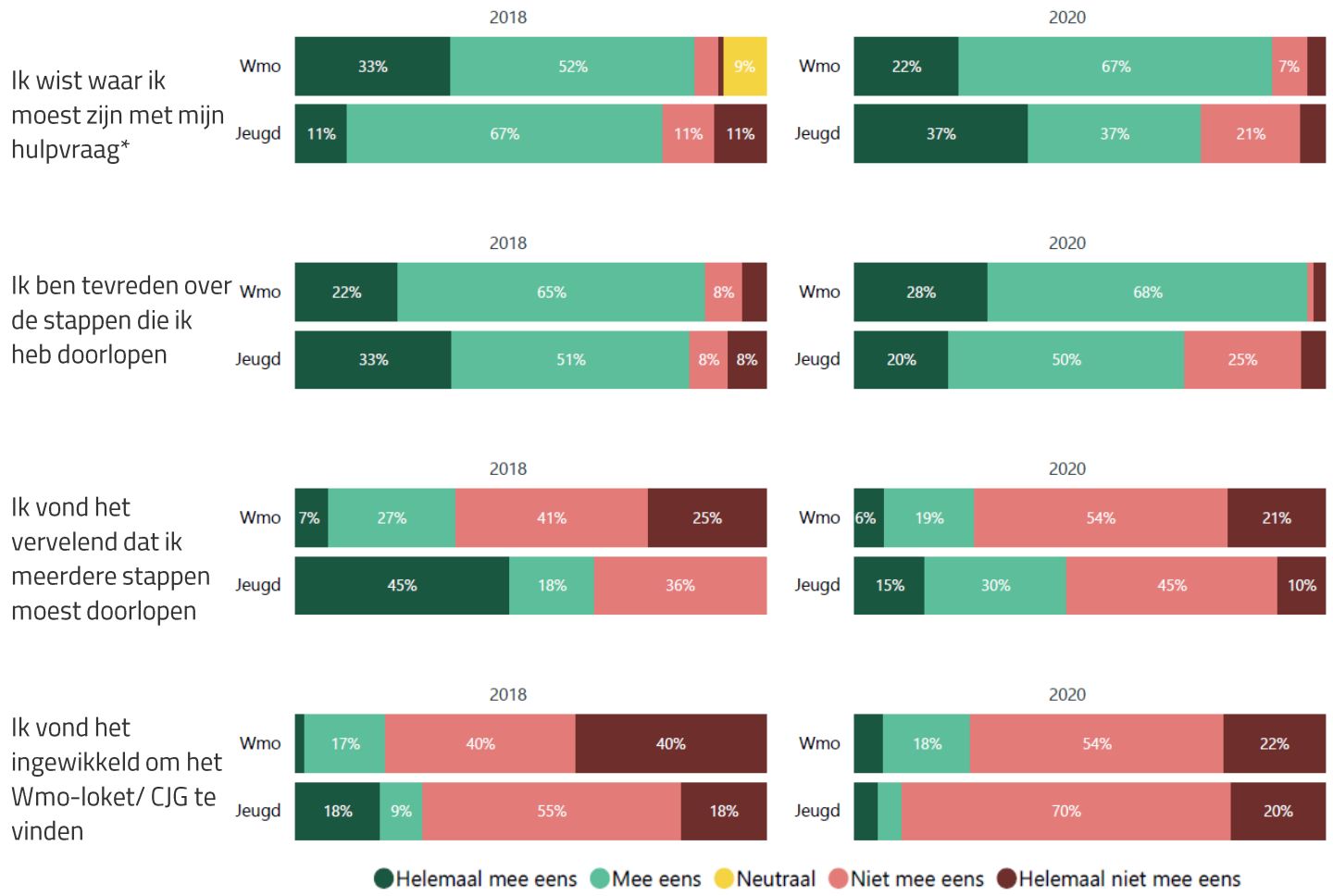
Route naar het loket

Er is een aantal vragen gesteld over de ervaringen met de route naar het Wmo-loket/CJG. Daarbij zijn de eerste twee stellingen positief geformuleerd en de andere twee stellingen negatief.

Cliënten zijn veelal bekend met de route naar het Wmo-loket/CJG. Vooral Wmo-cliënten weten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag (89%). Van de Jeugd-cliënten weet driekwart waar zij moesten zijn. Ten opzichte van 2018 is te zien dat Wmo-cliënten beter de weg weten te vinden naar hulp en dat jeugd-cliënten iets minder goed de weg weten.

Als het gaat om de tevredenheid over de stappen die doorlopen moeten worden, is te zien dat 96% van de Wmo-cliënten tevreden is en 70% van de jeugdcliënten. Wederom is te zien dat de tevredenheid bij Wmo is toegenomen en bij jeugd is afgenomen.

Daarnaast is te zien dat beide cliëntgroepen het in 2020 minder vervelend vonden dat zij meerdere stappen moesten doorlopen dan in 2018, en dat beide groepen het minder ingewikkeld vonden om het loket te vinden.

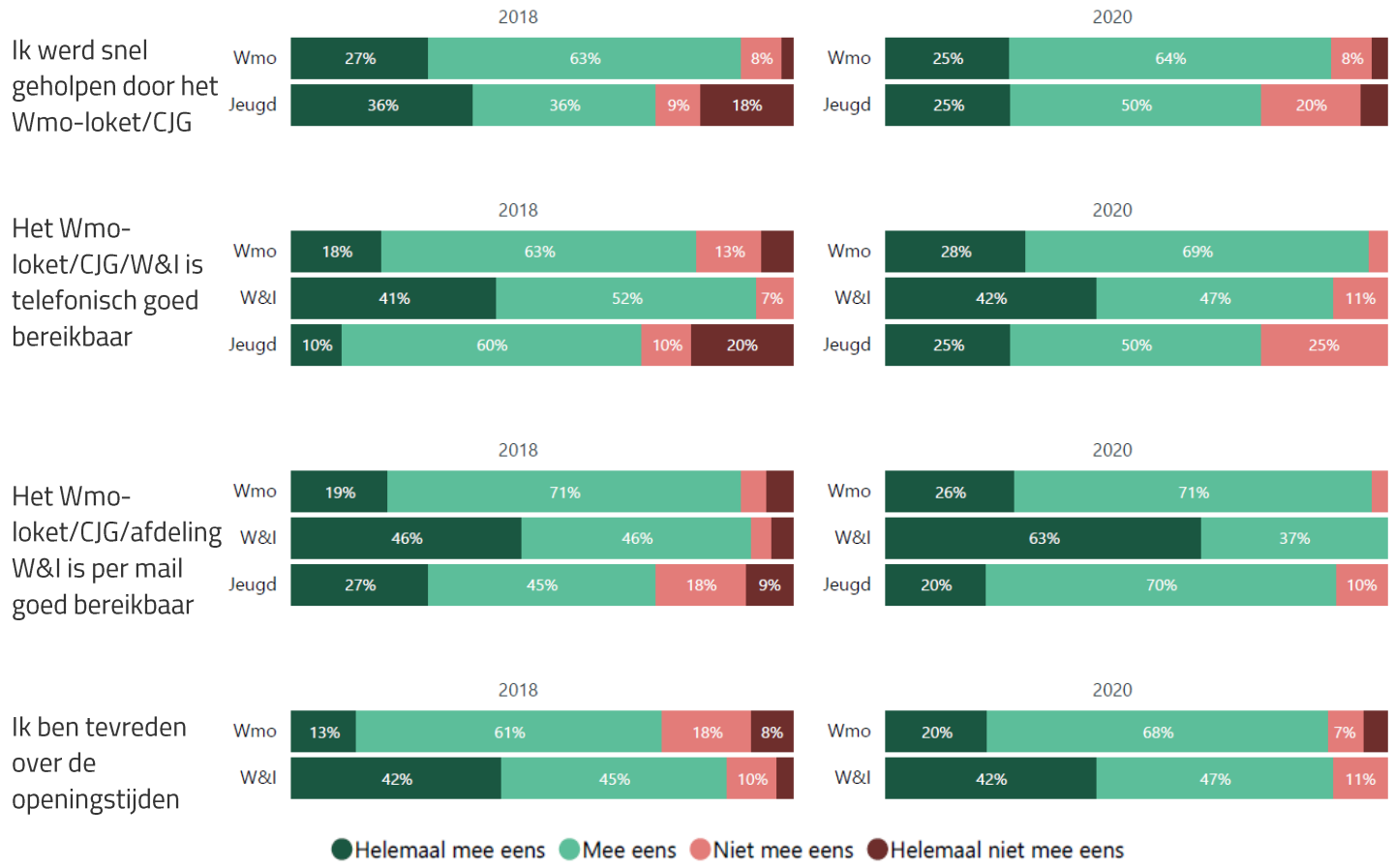


** Bij Wmo was in 2018 bij deze vraag ook de antwoordoptie 'neutraal' opgenomen in de vragenlijst.*

Contact met het loket

De cliënten zijn te spreken over de bereikbaarheid en communicatie van het Wmo-loket, het CJG en de afdeling Werk en inkomen. Drie kwart van de jeugdcliënten en 89% van de Wmo-cliënten geeft aan snel geholpen te zijn door het Wmo-loket of het CJG. Bijna alle cliënten van de drie domeinen beoordelen de beschikbaarheid per mail goed. Over de telefonische bereikbaarheid verschillen de ervaringen. Met name jeugdcliënten zijn minder tevreden met de telefonische bereikbaarheid. Wmo-cliënten en Werk en inkomen klanten zijn veelal tevreden hierover. Circa 9 op de 10 Wmo-cliënten en Werk en inkomen klanten zijn tevreden over de openingstijden.

Wanneer de uitkomsten worden vergeleken met het vorige onderzoek in 2018 is te zien dat de ervaringen veelal positiever zijn of constant zijn gebleven.



Contact met het loket

Wanneer gekeken wordt naar de reactiesnelheid van het Wmo-loket, het CJG of de afdeling Werk en inkomen is te zien dat cliënten veelal positief zijn. 95% van de Werk en inkomen klanten is tevreden, van de Wmo-cliënten is 89% tevreden en van de jeugdcliënten 80%.

Te zien is dat men het ondersteuningsplan en gezinsplan duidelijker vindt geworden ten opzichte van de vorige meting. Over de informatievoorziening van schriftelijke communicatie (brieven, formulieren, beschikkingen etc.) en de website is men veelal tevreden. Vooral jeugdcliënten beoordelen de informatievoorziening van de website positiever dan tijdens de het vorige onderzoek in 2018.



Contact met het loket (W&I)

Aan de klanten van de afdeling Werk en inkomen is nog een aantal extra stellingen voorgelegd. Hieruit blijkt dat klanten erg tevreden zijn over de informatievoorziening en het werken op afspraak. Zo geeft 95% aan voldoende informatie te hebben gekregen over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten en geeft 84% aan voldoende informatie te hebben gekregen over gemeentelijke regelingen. Circa 8 op de 10 klanten geeft aan voldoende geïnformeerd te zijn over zijn of haar rechten en plichten. 90% is tevreden over het werken op afspraak.

Wanneer de uitkomsten worden vergeleken met 2018 is te zien dat de klanten veelal positiever zijn of hun ervaringen hetzelfde zijn gebleven.



Werkwijze medewerkers

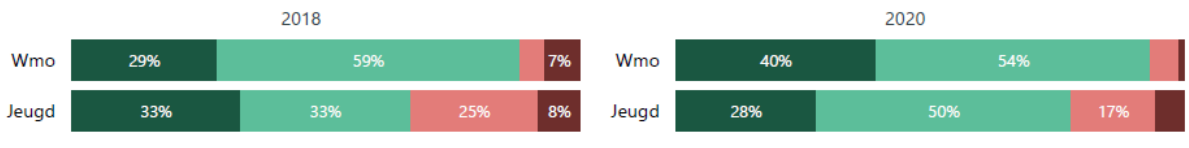
Aan de cliënten zijn enkele stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de medewerkers van het Wmo-loket, het CJG of de afdeling Werk en inkomen.

Hieruit blijkt dat 94% van de Wmo-cliënten en 78% van de jeugdcliënten tevreden is over de gesprekken met de medewerker(s). De cliënten zijn meer tevreden dan in 2018 over het gesprek met de medewerkers.

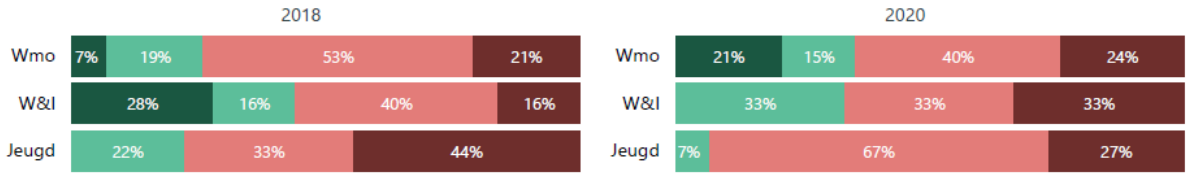
De tweede stelling is negatief geformuleerd, namelijk of cliënten het eens zijn dat de medewerkers vaak wisselen, waardoor ze hun verhaal opnieuw moeten doen. Vooral jeugd-cliënten zijn het hiermee oneens; oftewel zij ervaren niet dat zij vaak opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen. De ervaringen van Wmo-cliënten en Werk en inkomen klanten komen redelijk overeen. Circa een derde vindt dat door wisselingen van medewerkers ze vaak hun verhaal opnieuw moeten vertellen, twee derde is het hier niet mee eens.

97% van de Wmo-cliënten voelt zich serieus genomen door de medewerkers tegenover 79% van de jeugdcliënten. Van de jeugdcliënten geeft 94% aan voldoende informatie te hebben ontvangen voorafgaand aan het gesprek. Van de Wmo-cliënten geeft 84% dit aan.

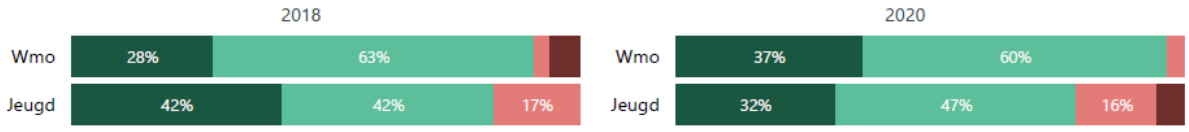
Ik ben tevreden over het gesprek/de gesprekken die ik heb gehad met de medewerker



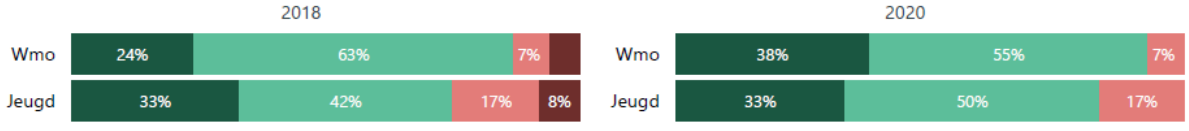
De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen



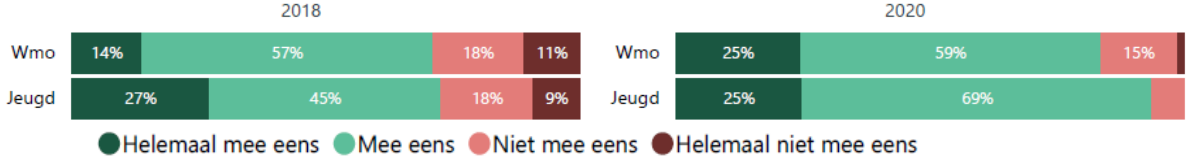
De medewerker nam mij serieus



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



Ik had voldoende informatie voorafgaande aan het gesprek



Werkwijze medewerkers

Er is ook een aantal stellingen voorgelegd over het gesprek zelf en de aansluiting hiervan op de verwachting van cliënten.

Zowel Wmo-cliënten als jeugdcliënten vinden dat er voldoende tijd voor hen werd genomen tijdens het gesprek. Wanneer gekeken wordt naar de andere items is te zien dat jeugdcliënten veelal iets negatiever zijn dan Wmo-cliënten. Circa 8 op de 10 jeugdcliënten geeft aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop de medewerker hem, haar of het kind behandelde. Terwijl bijna alle Wmo-cliënten en Werk en inkomen klanten tevreden zijn over de manier waarop zij behandeld zijn.

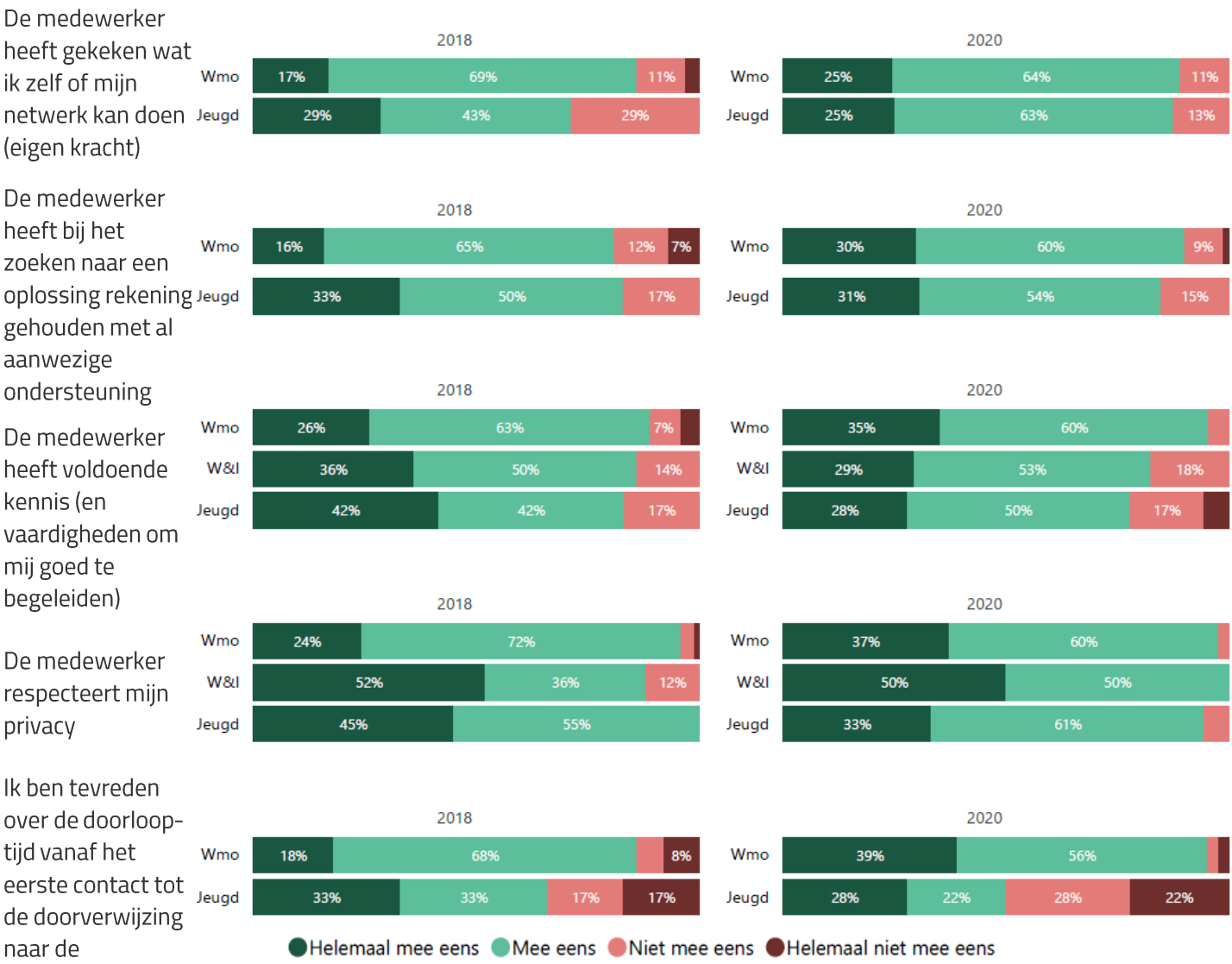


Werkwijze medewerkers

Tevens is een aantal stellingen voorgelegd over de medewerker zelf en of deze de situatie van de cliënt goed in kaart heeft gebracht. Hieruit blijkt dat de medewerker veelal heeft gekeken wat cliënten zelf kunnen doen of waar hun netwerk hen bij kan ondersteunen. Ten opzichte van 2018 zijn meer jeugdcliënten het eens met deze stelling.

Daarnaast blijkt dat medewerkers rekening houden met de al aanwezige ondersteuning wanneer zij zoeken naar een passende oplossing. Van de Wmo-cliënten geeft 90% dit aan en 85% van de jeugdcliënten. Cliënten zijn zeer tevreden over de manier waarop medewerkers hun privacy respecteren.

Een aanzienlijk verschil tussen de domeinen is te zien bij het aspect van doorlooptijd van het eerst contact tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder. 95% van de Wmo-cliënten is tevreden over de doorlooptijd, tegenover 50% van de jeugdcliënten. Ten opzichte van 2018 zijn jeugdcliënten hier minder tevreden over.

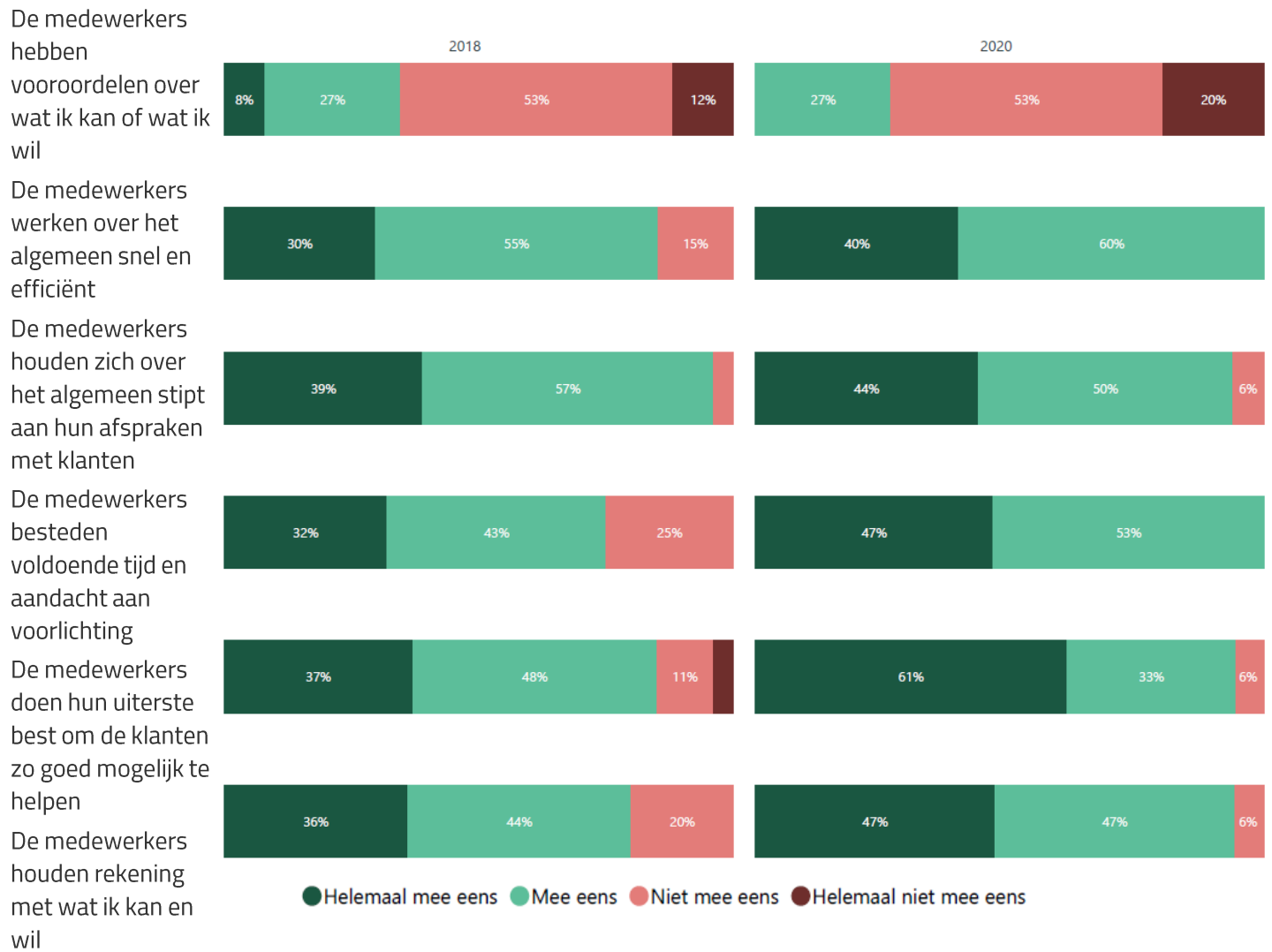


Werkwijze medewerkers (W&I)

Tot slot is een aantal tellingen specifiek voorgelegd aan de Werk en inkomen klanten over hun ervaringen met de medewerkers van de afdeling Werk en inkomen. 27% van de klanten meent dat medewerkers vooroordelen hebben over wat zij kunnen en willen. In 2018 vond 35% van de klanten dit.

Over het algemeen zijn klanten erg tevreden over de werkwijze van de medewerkers van de afdeling Werk en inkomen. Alle klanten vinden dat medewerkers snel en efficiënt werken, en dat zij voldoende tijd en aandacht besteden aan voorlichting. Daarnaast geeft 94% aan dat medewerkers zich stipt houden aan afspraken, hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en rekening houden met wat klanten kunnen en willen.

Vergeleken met de meting in 2018 is te zien dat klanten veelal positiever zijn over de medewerkers van de afdeling Werk en inkomen.



gemeente Hattem

insights zorg

insights zorg effect verbeteraars

Munsterstraat 2c
7418 EV Deventer

Tel: 085 - 0430 111
info@insightszorg.nl
www.insightszorg.nl

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 6 september 2021

