gemeente Hattem

insights zorg

Factsheet gemeente Hattem

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020



Datum: 6 september 2021

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de gemeente Hattem over de ervaringen in het jaar 2020. Het onderzoek is in april en mei 2021 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, de ondersteuning van de zorgaanbieder en de ondersteuning tijdens de coronaperiode.

Response

In totaal zijn 246 cliënten aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op paper als digitaal worden ingevuld. Na opschoning van de data zijn 117 respondenten meegenomen bij het onderzoek. Daarmee is de response 48%.

70% van de respondenten is vrouw. 58% van de respondenten is 75+ en 21% van de respondenten is tussen de 66 en 74 jaar.



Response

Leeftijdscategorie	Procentuele verdeling respondenten
26 t/m 35	4%
46 t/m 55	7%
56 t/m 65	11%
66 t/m 74	21%
75+	58%

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 uw gemeente weer afgezet tegen de gemiddelden van voorgaande jaren.

Toegang

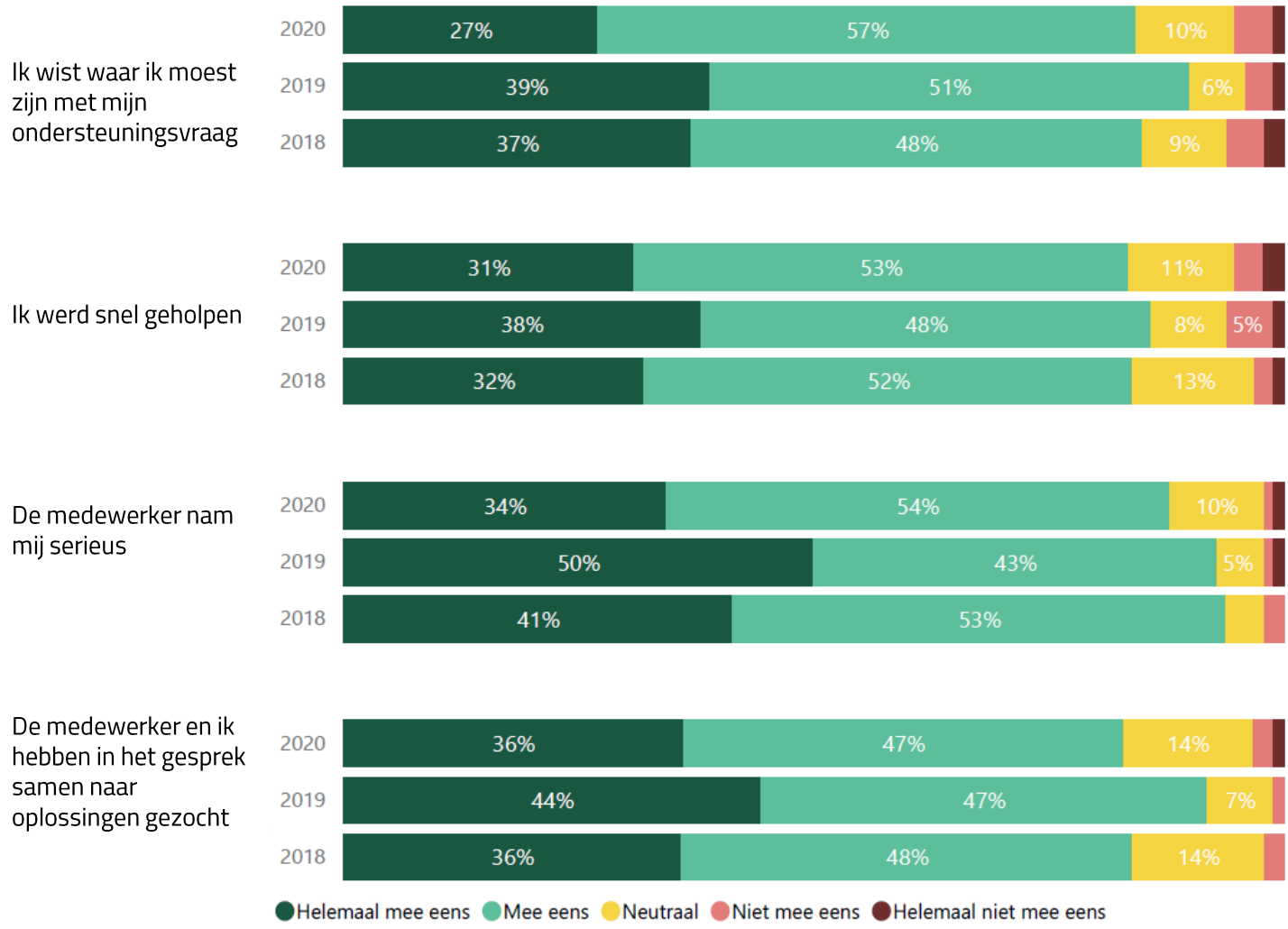
De meeste respondenten (41%) hebben zelf contact opgenomen met het Wmo-loket voor hun ondersteuningsvraag. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen.



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

Contact met de gemeente

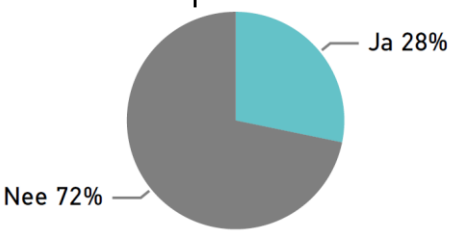
De cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. 84% van de cliënten weet waar zij moeten zijn met hun ondersteuningsvraag. Daarnaast geven circa 9 op de 10 cliënten aan dat de medewerker hen serieus neemt. De snelheid waarmee cliënten geholpen worden en het samen met de medewerker zoeken naar een oplossing worden vergelijkbaar positief gewaardeerd. Ten opzichte van vorig jaar zijn de scores op alle vier items iets lager.



** In het bijlagenboek staat een overzicht met daarin de percentages voor de aanlevering van de gegevens voor het ministerie.*

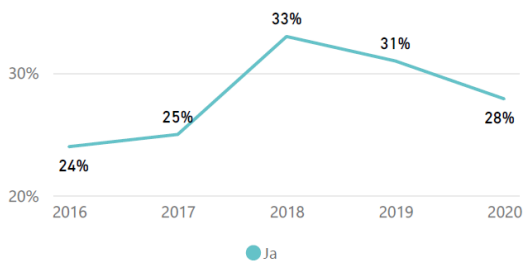
Bekendheid cliëntondersteuner

In Hattem is 28% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuner. De bekendheid is licht afgenomen te opzichte van 2018 en 2019.*



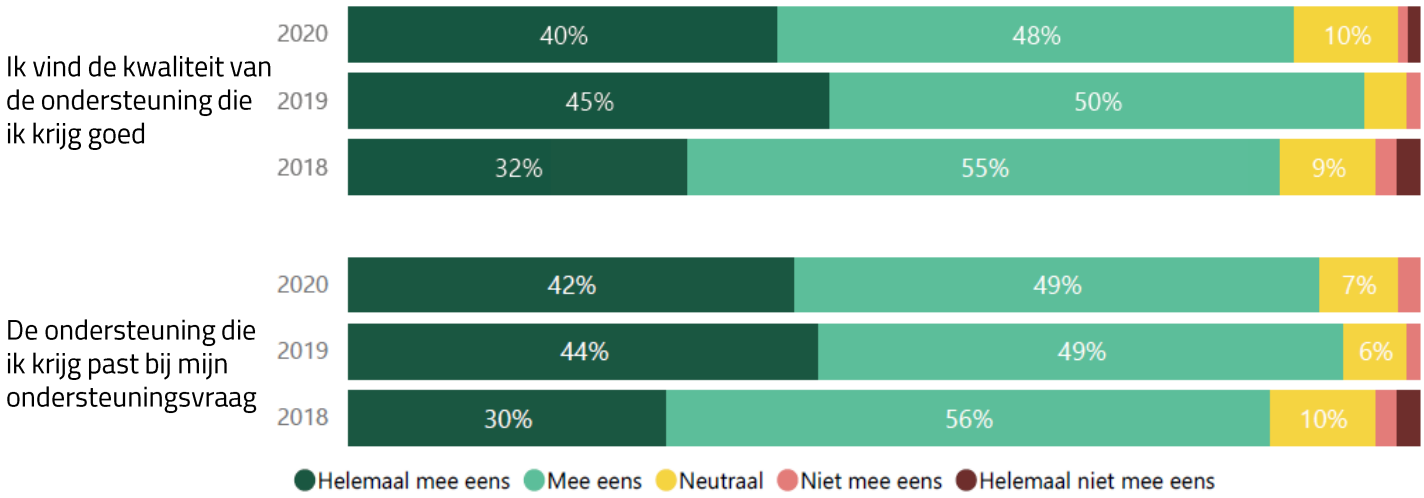
**Opvallend is dat 32 respondenten deze vraag niet heeft ingevuld.*

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



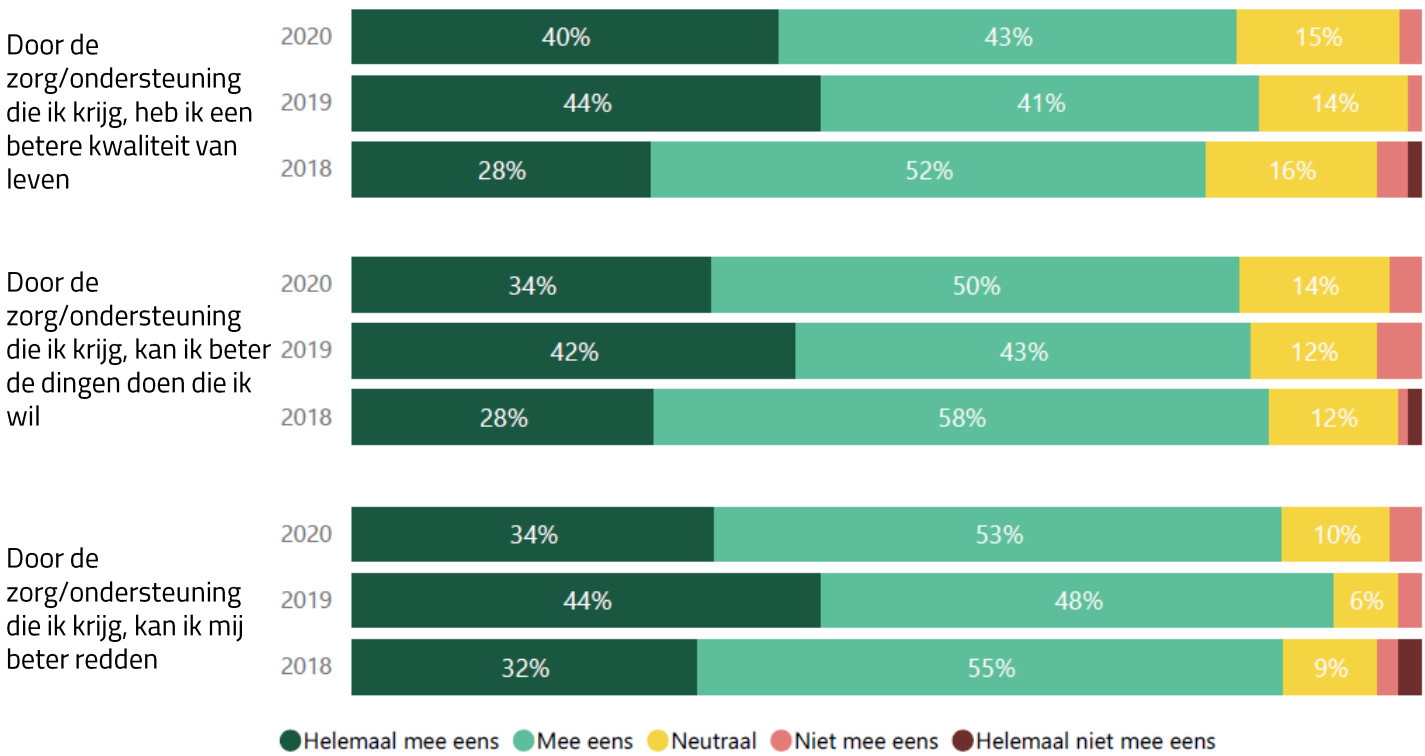
Kwaliteit van de ondersteuning

88% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 91% geeft aan dat het past bij de hulpvraag. Dat zijn mooie uitkomsten. Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit iets gedaald.



Effect ondersteuning

Over het effect van de ondersteuning zijn de respondenten over het algemeen positief. 87% 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 (84%) en ervaren ze een betere kwaliteit van leven (83%).



Het Wmo-loket

Naast de 10 verplichte vragen is een aantal aanvullende vragen gesteld over de ervaringen met het Wmo-loket. De volgende thema's zijn uitgevraagd: de route naar het Wmo-loket, het Wmo-loket en de werkwijze van medewerkers. De antwoorden 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn samengevoegd in onderstaande figuren. De antwoorden 'niet mee eens' en 'helemaal niet mee eens' zijn niet zichtbaar.



Cliënten zijn erg goed te spreken over de route naar het Wmo-loket. Zij zijn tevreden over de stappen de ze hebben doorlopen en bijna alle cliënten (9 op de 10) wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag.

De communicatie met het Wmo-loket wordt als goed ervaren. Brieven zijn duidelijk en het Wmo-loket is per mail en telefonisch goed bereikbaar. Daarnaast zijn cliënten onder andere positief over het ondersteuningsplan en de snelheid waarmee zij geholpen worden.

Het Wmo-loket

Over de werkwijze van de medewerkers van het Wmo-loket zijn cliënten zeer tevreden. Bijna allen geven zij aan tevreden te zijn over de manier waarop de medewerker hen behandelde. Er werd voldoende tijd voor hen genomen en cliënten voelden zich serieus genomen. Daarnaast wordt privacy van cliënten gerespecteerd.

Ook is er aandacht voor de al aanwezige ondersteuning en wordt er gekeken wat iemand zelf of met behulp van het eigen netwerk kan doen.

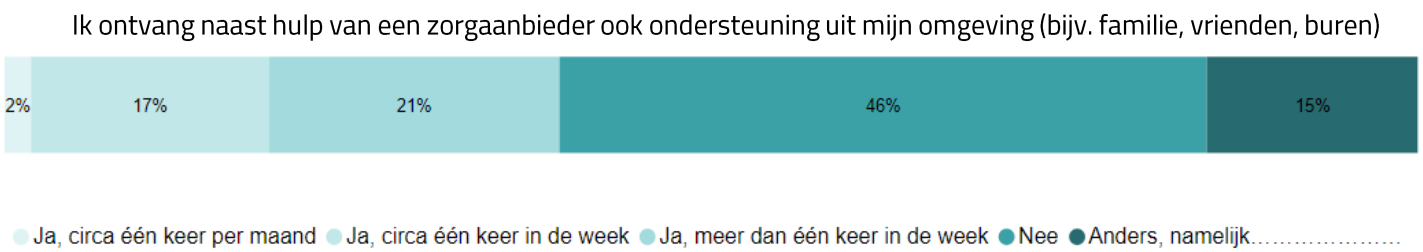
Onderwerp	(Helemaal) mee eens %
Werkwijze mdw	
Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerker mij behandelde	99%
Er werd voldoende tijd voor mij genomen	99%
De medewerker respecteert mijn privacy	98%
De medewerker nam mij serieus	97%
Het gesprek sloot aan bij mijn verwachtingen	96%
Het was duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren	96%
De medewerker heeft voldoende kennis	95%
Ik ben tevreden over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het Wmo-loket van de gemeente tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder	95%
De medewerker heeft een brede uitvraag gedaan	95%
Ik ben tevreden over het gesprek/de gesprekken die ik heb gehad met de medewerker	93%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	93%
De medewerker heeft bij het zoeken naar een oplossing rekening gehouden met al aanwezige ondersteuning	90%
De medewerker heeft gekeken wat ik zelf of mijn netwerk kan doen (eigen kracht)	89%
Ik had voldoende informatie voorafgaand aan het gesprek	84%
De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	35%

Kwaliteit zorgaanbieder

Een aantal stellingen is aan de cliënten voorgelegd over de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Daaruit is af te leiden dat bijna alle cliënten erg tevreden zijn. De ondersteuning past bij de hulpvraag en cliënten zijn tevreden over de kwaliteit en het effect van de hulp. Cliënten voelen zich serieus genomen door hulpverleners en worden respectvol behandeld. Ook beschikken hulpverleners over voldoende kennis om te helpen. Daarnaast blijkt dat 86% van de cliënten niet lang moest wachten op de zorg.

Onderwerp	(Helemaal) mee eens %
Zorgaanbieder	
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	99%
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	99%
De hulpverleners hebben genoeg kennis om mij te kunnen helpen	99%
De ondersteuning die ik krijgt past bij mijn hulpvraag	98%
Ik ben tevreden met het effect van de hulp	98%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	97%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	96%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	96%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	92%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	92%
Ik moest lang wachten op de zorg	14%

46% van de cliënten ontvangt naast de hulp van de zorgaanbieder geen ondersteuning uit zijn of haar omgeving, zoals familie, vrienden en buren. De andere 54% ontvangt veelal wel hulp uit de naaste omgeving. 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.



Open vragen

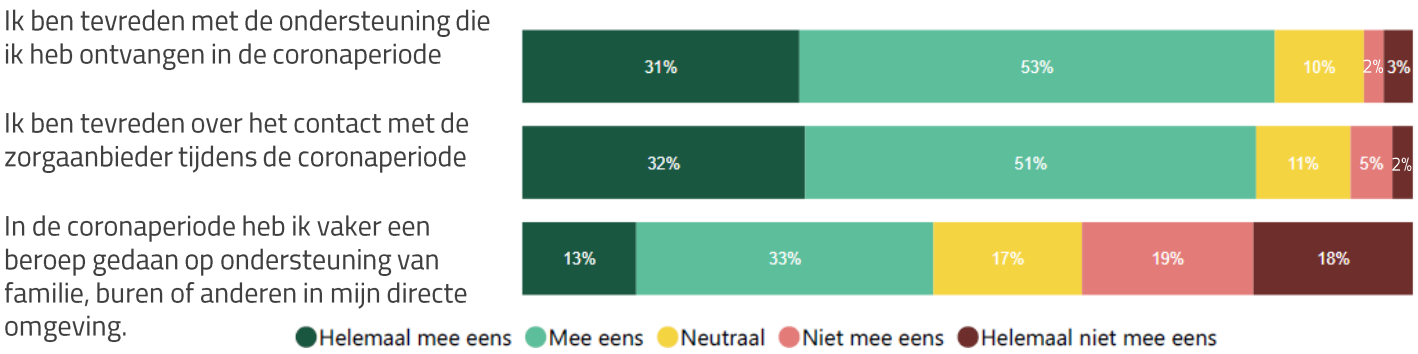
Aan de cliënten is gevraagd wat zij goed vinden aan de hulp of begeleiding. Daaruit blijkt dat degene die hulpverlening biedt goed luistert naar cliënten, geduldig is en meedenkt. Cliënten worden in hun waarde gelaten. Zij hebben het gevoel begrepen te worden en serieus genomen te worden. Ook wordt de hulpverlening als deskundig beoordeeld.

Daarnaast is aan cliënten gevraagd wat zij minder goed vinden. Veelal wordt aangegeven dat er geen opmerkingen zijn. Een aantal noemt als minder goed punt de communicatie, zoals bijvoorbeeld het niet tijdig doorgeven van afwezigheid. Ook worden wisselingen van hulpverleners als onprettig ervaren.

Tevens is na afloop van ieder vragenblok de mogelijkheid geboden aan respondenten om een toelichting te geven. De meeste respondenten hebben hier geen gebruik van gemaakt. Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan de toelichtingen op de open vragen.

Ondersteuning tijdens corona

De cliënten hebben de ondersteuning ontvangen tijdens de in 2020 geldende Covid-19 maatregelen. Om te onderzoeken welke effecten dit mogelijk heeft gehad op de ondersteuning die zij ontvangen is een aantal vragen gesteld. Uit de uitkomsten blijkt dat circa 84% van de cliënten tevreden is over de ondersteuning die zij hebben ontvangen in de coronaperiode en het contact met de zorgaanbieder. 5% tot 7% van de cliënten is niet tevreden over deze punten. Ook is gevraagd naar de mate waarin een beroep is gedaan op ondersteuning van naasten. 46% van de cliënten heeft vaker een beroep gedaan op het eigen netwerk, 37% heeft dit niet gedaan.



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

