Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Evaluatie overgangsfase 2021 Sociale Basis Jeugd en Wmo

Gemeente Rheden

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Evaluatie overgangsfase 2021 Sociale Basis Jeugd en Wmo

Gemeente Rheden

Datum: 24 juni 2022
Projectnummer: 21192

Auteurs:
Hannemarie Hardeman, Senior Onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

1 Inleiding **Pagina 4**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 5

2 Conclusie **Pagina 7**
2.1 Conclusie Jeugd Pagina 8
2.2 Conclusie Wmo Pagina 9

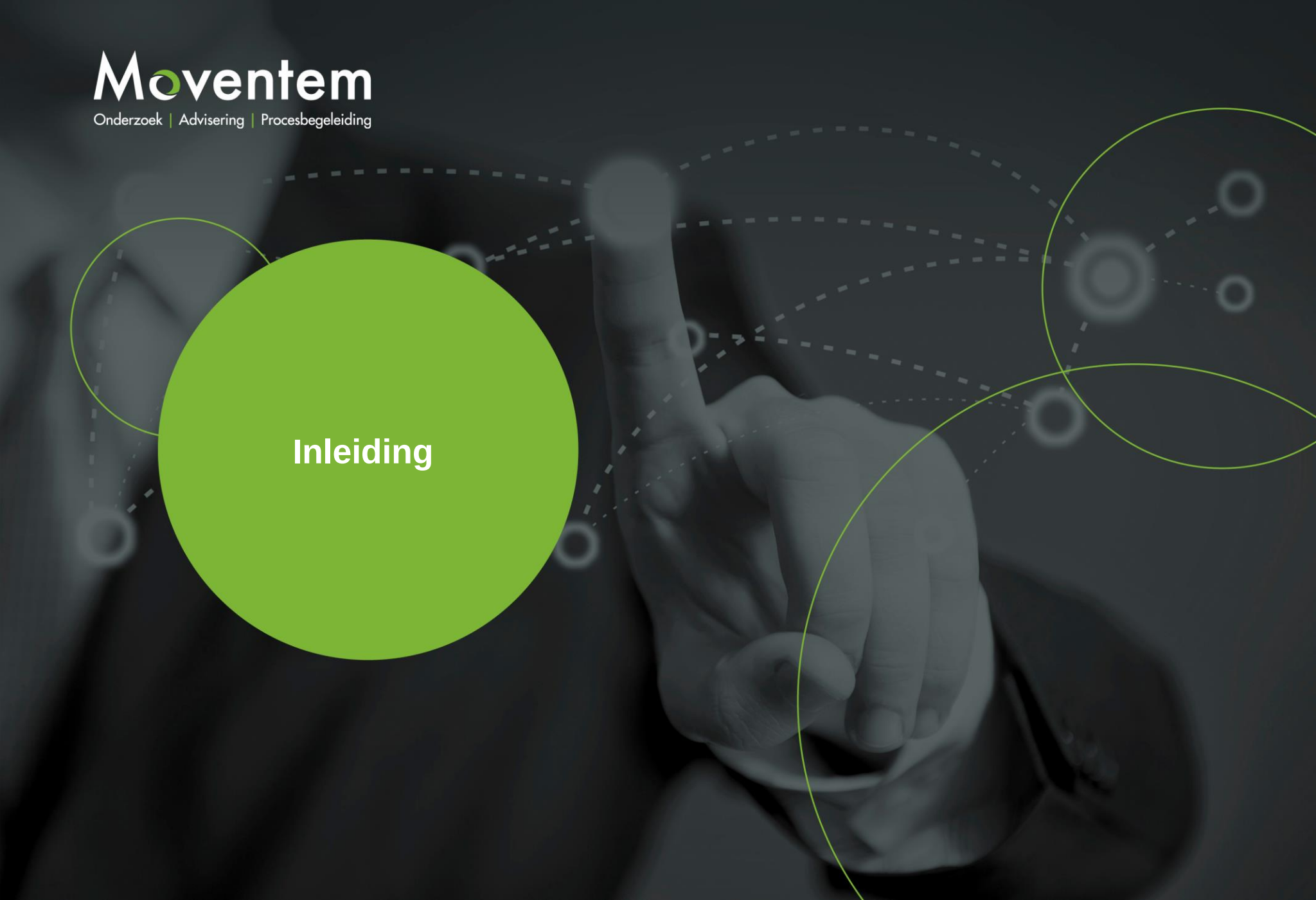
3 Resultaten Jeugd **Pagina 10**
3.1 Overgang jeugdhulp organisatie Pagina 7
3.2 Beoordeling andere organisatie Pagina 13
3.3 Huidige begeleiding Pagina 21

4 Resultaten Wmo **Pagina 23**
4.1 (Mogelijke) overgang naar Incluzio Pagina 24
4.2 Beoordeling Incluzio Pagina 30
4.3 Huidige begeleiding Pagina 33

5 Bijlagen **Pagina 38**
Bijlage I Achtergrondvariabelen Jeugd Pagina 39
Bijlage I Achtergrondvariabelen Wmo Pagina 40

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding



Aanleiding onderzoek

In opdracht van gemeente Rheden heeft Moventem een onderzoek over Jeugdhulp en Wmo binnen de gemeente Rheden uitgevoerd.
Het deel inzake de Wmo betrof het evalueren van de overdracht van cliënten naar aanbod vanuit de algemene voorzieningen (versterken/verbreden sociale basis) en de tevredenheid van inwoners over de ondersteuning.
In de Sociale Basis zijn lichte tot middelzware vormen van groeps- en individuele begeleiding gestart die voorheen via een maatwerkvoorziening (indicatie) verleend werden. Deze inwoners zijn overgedragen aan Incluzio.

Het deel inzake de Jeugdhulp betrof het evalueren van de overdracht in het kader van de lokale maatwerkdiensten Jeugd en het onderzoeken van de dienstverlening van deze jeugdzorg. Vanaf 1 januari 2021 is, op grond van de opdracht ‘Lokale maatwerkdiensten Jeugd’, het aantal zorgaanbieders dat jeugdhulp aanbiedt verminderd. Deze zorgaanbieders bieden met elkaar, en in sommige gevallen met andere partijen als onderaannemer, een dekkend aanbod voor kinderen en hun ouders. Het doel is kortere lijnen waardoor sneller geschakeld kan worden zodat die hulp en ondersteuning die nodig is, ingezet kan worden.

Dit onderzoek richt zich op de overgangsfase.

Benaderen doelgroep

De doelgroep bestaat uit jongeren (12 jaar en ouder) en ouders/ verzorgers van jongeren (jonger dan 12 jaar) die jeugdhulp ontvangen en inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen. Ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek door middel van een brief. Ze konden zowel telefonisch als per post of online deelnemen. Er zijn 49 (ouders/ verzorgers van) jongeren uitgenodigd voor telefonische deelname en 398 voor schriftelijke/ online deelname. Van de Wmo ontvangers zijn er 83 uitgenodigd voor telefonische deelname en 113 voor schriftelijke/ online deelname. Ook werd de mogelijkheid gegeven om af te melden van deelname.

Respondenten

In totaal hebben 46 ontvangers van jeugdhulp schriftelijk/ online deelgenomen en 22 ontvangers van Wmo. Aan het telefonische deel deden 12 ontvangers van jeugdhulp mee en 23 ontvangers van Wmo.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage Evaluatie Sociale Basis’.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Conclusie

Het was voor ruim een derde van de respondenten niet duidelijk dat er (mogelijk) wat ging veranderen aan de hulp voor hun kind. Met name het waarom van de verandering had duidelijker uitgelegd kunnen worden en of en zo ja wat de gevolgen waren voor lopende behandelingen.

Een derde tot de helft van de respondenten is niet tevreden over de informatiebrief die door de gemeente is verstuurd (de brief gaf hen onvoldoende informatie, was voor hun niet duidelijk en/of kwam niet op tijd). Daarnaast noemt bijna de helft van de respondenten dat ze niet wisten waar ze terecht konden met hun vragen en de vragen niet op tijd beantwoord werden.

De periode voor de mogelijke overgang had beter gekund. In het rapport wordt een aantal verbeterpunten genoemd.

De meerderheid van de respondenten die is overgegaan naar een andere organisatie is tevreden over het intakegesprek met deze organisatie. Een enkele respondent geeft aan dat het lastig was om een afspraak te krijgen. Ook is er een hoge tevredenheid over de ‘nieuwe’ organisatie. Men snapt wat er in het ondersteuningsplan staat en er is tijdens het intakegesprek gekeken naar welke hulpvragen er zijn voor het kind. De samenwerking tussen de vorige begeleider/behandelaar en de nieuwe had in een aantal gevallen beter gekund.

De meerderheid van de respondenten vond de (mogelijke) verandering van de hulp/begeleiding onduidelijk. Men geeft aan dat er onvoldoende informatie werd verstrekt.

Over de brief waarin de respondenten geïnformeerd werden over de mogelijke overname van de ondersteuning door Incluzio wordt een aantal verbeterpunten genoemd. Het had vooral duidelijker gemoeten. De onduidelijkheid heeft bij enkele respondenten tot veel stress geleid.

De respondenten hebben aangegeven dat ze veel vragen hadden over de mogelijke overgang naar Incluzio, de helft wist niet waar ze terecht konden met vragen. Het contact met de Wmo consulent over de mogelijke overgang naar Incluzio was in ruim een derde van de gevallen niet goed.

De gemeente had in de periode voor de mogelijke overgang naar Incluzio vooral beter kunnen informeren over de veranderingen door de informatiebrief eerder te sturen en daarna persoonlijk contact te zoeken. Ook geven respondenten aan dat er meer ruimte had moeten zijn voor een tijdelijke middenweg.

Driekwart van de respondenten is tevreden over het intakegesprek met Incluzio. Tijdens het gesprek is gekeken naar welke hulpvragen de respondent heeft en is samen gekeken wat de respondent zelf kan. Men geeft aan dat er geluisterd is en meegedacht. De samenwerking tussen de vorige begeleider/behandelaar en Incluzio had in een aantal gevallen beter gekund.

Respondenten die een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager) geven voor de overgang naar Incluzio, geven onder andere aan dat ze ontevreden zijn over de trage en niet professionele aanpak van Incluzio en dat ze niet wisten dat ze zouden overstappen naar Incluzio. Respondenten die een voldoende (rapportcijfer 6 of hoger) geven, vonden onder andere dat ze serieus genomen werden en dat er naar hen geluisterd werd.

Moventem

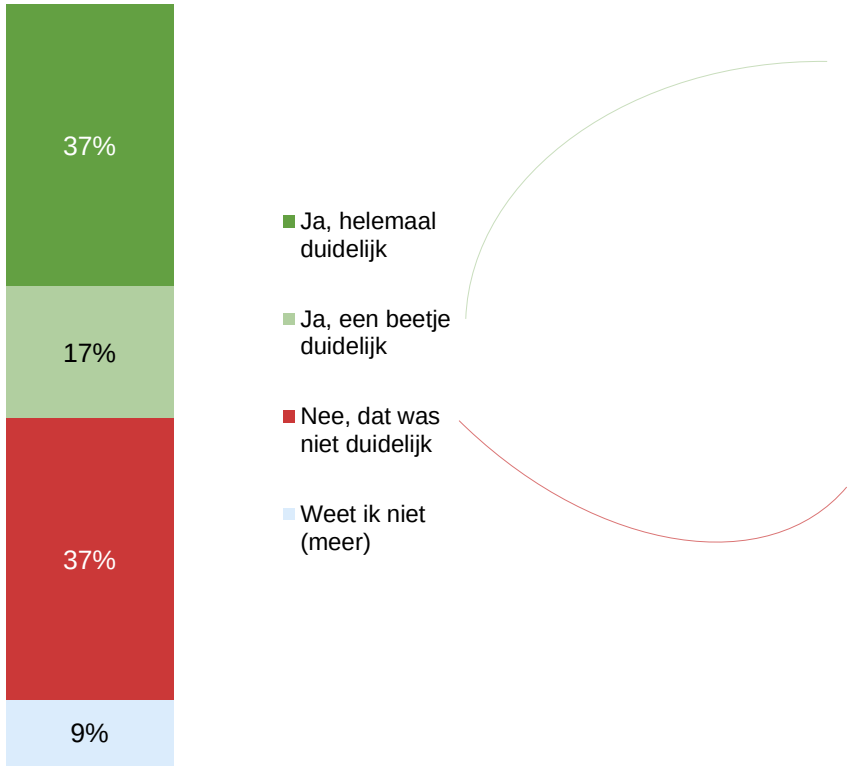
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Resultaten Jeugd

Redelijk duidelijk dat er (mogelijk) veranderingen kwamen

Was het (begin vorig jaar) voor u duidelijk dat er (mogelijk) wat zou gaan veranderen aan de hulp aan uw kind? (n=56)



Vervolgens is aan de respondenten die hebben geantwoord dat het een beetje duidelijk of niet duidelijk was, gevraagd om toe te lichten wat er niet duidelijk was. Hieronder staat enkele genoemd antwoorden.

Wat was er niet duidelijk?

"We begrepen dat de vergoeding zou stoppen, waarom was onduidelijk."

"We waren door verwezen door de huisarts en die wist nog niet dat deze psycholoog de zorg niet meer kon bieden in 2021. We hebben een ov."

"Waarom vraag. Als iets goed werkt helemaal als het specialistisch is waarom veranderen, zeker bij kinderen."

"Niets was duidelijk, met name niet of en waarom het gevolgen zou hebben voor lopende behandelingen."

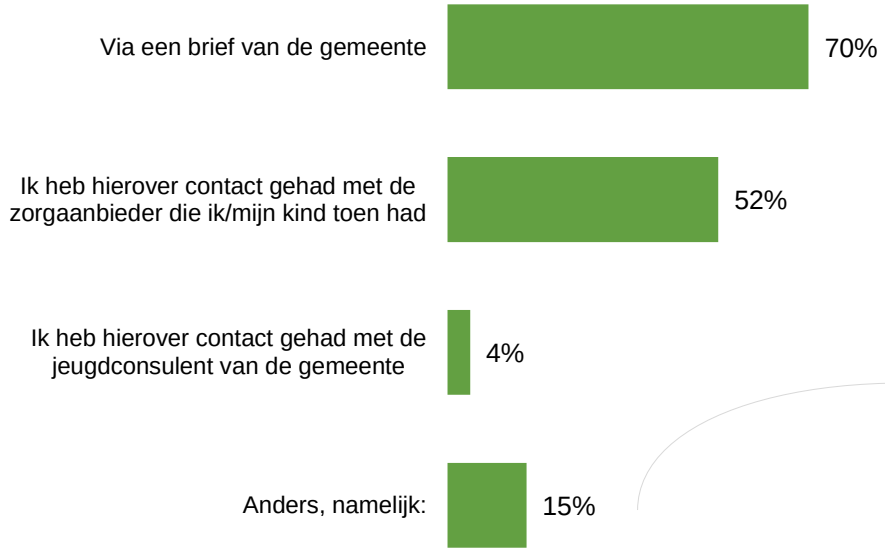
"Er werd alleen meegedeeld dat de hulp die er was niet voortgezet werd en dat er opnieuw gekeken moest worden welke hulp er mogelijk was."

"Ik heb geen enkele informatie ontvangen over overdracht jeugdzorg aan een andere organisatie. Zeker niet op dat tijdstip."

Meeste duidelijkheid via brief van de gemeente

Hoe is het u duidelijk gemaakt dat de jeugdhulp misschien door een andere organisatie zou worden overgenomen? (n=56)

Meer antwoorden mogelijk

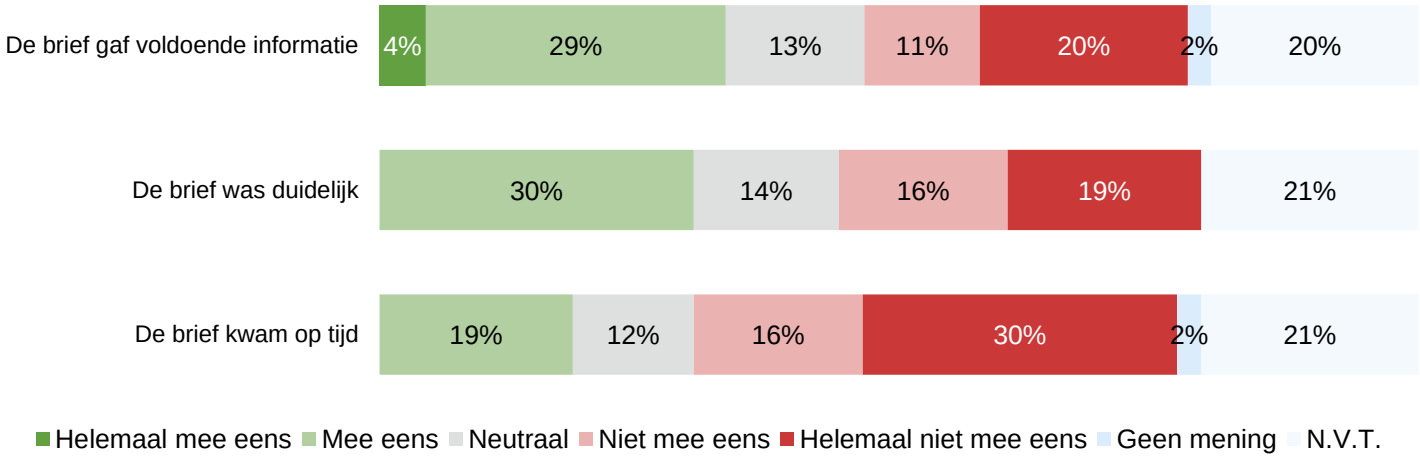


Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben geantwoord, geven onder andere aan dat zij het via de hulpverlener hebben gehoord of in het huis-aan-huis blad.

Verbeterpunten voor de informatiebrief

In februari 2021 bent u door de gemeente Rheden per brief geïnformeerd over de mogelijke overdracht van de jeugdhulp aan een andere organisatie. Vul N.V.T. in als u geen brief heeft ontvangen.

Hieronder staat een aantal stellingen over deze brief. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=58)

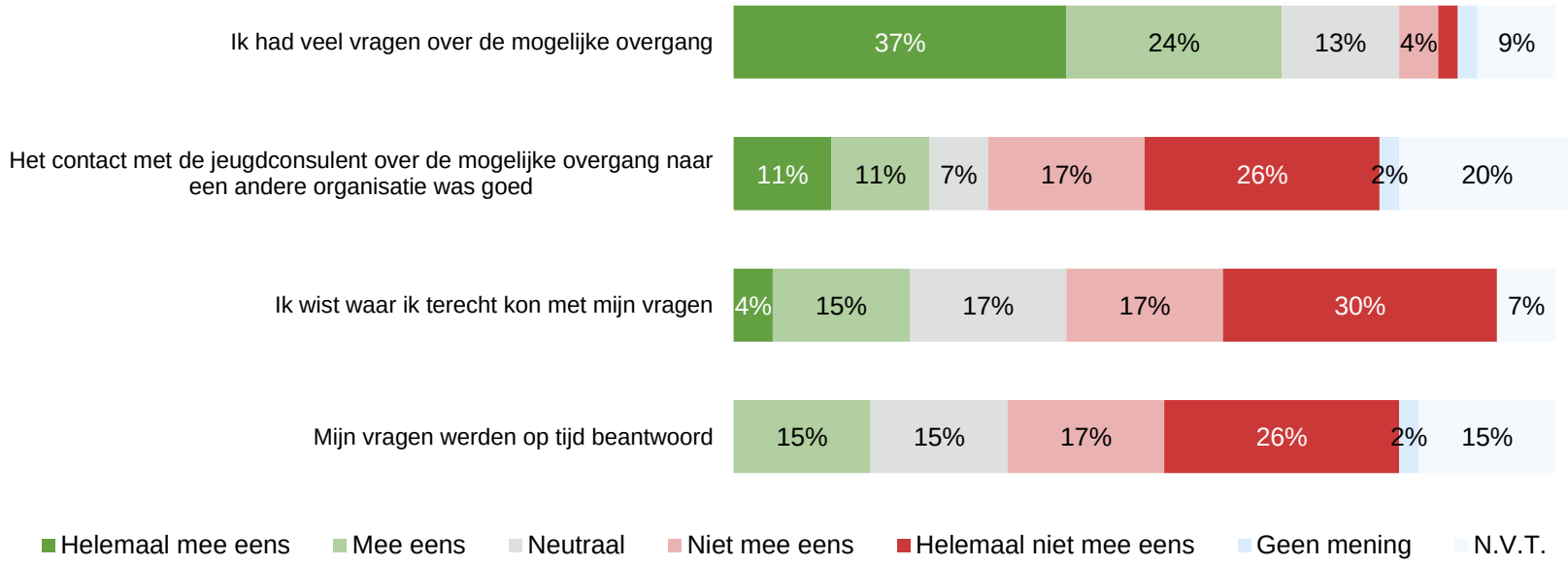


Vervolgens is aan de respondenten die (helemaal) niet mee eens hebben geantwoord, gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Daaruit blijkt het volgende:

- Aangegeven wordt dat de brief was geadresseerd aan het kind. Een respondent geeft aan dat dit als niet prettig werd ervaren. Het leverde stress op bij het kind. “Kind zat al in de problemen en haar enige houvast kon niet meer”.
- Een respondent geeft aan het prettiger gevonden te hebben wanneer de wijziging via persoonlijk contact met de consulent werd communiceert in plaats van per brief.
- Een aantal respondenten vond de brief niet duidelijk. Zij geven aan het ‘waarom’ van de wijziging niet helder te hebben.
- Een aantal respondenten geeft aan dat zij graag eerder geïnformeerd waren.

Voornamelijk veel vragen over de mogelijke overgang

Hieronder staat een aantal stellingen over de periode waarin de jeugdhulp (mogelijk) over zou gaan naar een andere organisatie. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=56)



Vervolgens is aan de respondenten die (helemaal) niet mee eens hebben geantwoord, gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Daaruit blijkt het volgende:

- Een aantal respondenten geeft aan dat het contact moeizaam verliep. Zij geven aan dat de telefonische bereikbaarheid niet goed was.
- Een aantal respondenten geven aan dat zij lang hebben moeten wachten voordat vragen werden beantwoord of geen antwoord hebben gekregen.

Hoe had de gemeente de periode vóór de mogelijke overgang van de jeugdhulp naar een andere organisatie beter kunnen doen?

"Ze hadden kunnen toelichten op de grond waarvan ze tot deze beslissing zijn gekomen. Sowieso vind ik het onbegrijpelijk waarom ze aanbieders hebben uitgesloten die door alle omliggende gemeenten wel geaccepteerd worden."

"In ons geval waren gesprekken al afgerond en was er geen sprake meer van hulp."

"Als het om de zorg van kinderen gaat, kan en mag het niet om geld gaan! Dat is niet uit te leggen aan een kind!"

"Meer tijd, uitnodigen voor gesprek. Eerst zelf de organisatie op orde en dan pas de cliënten informeren over de wijzigingen."

"Duidelijke informatie over de mogelijkheden. Een lopend traject onderbreken is schadelijk voor een kind. Het gaat om vertrouwen dat langzaam opgebouwd is. Wij hebben door slechte informatie veel stress ervaren."

"Ervoor zorgen dat de nieuwe organisaties ook klaar waren voor de overgang en dan vooral de landelijke instanties die een nieuwe vestiging moesten opstarten."

"Navraag bij de gemeente verliep moeizaam omdat de juiste mensen niet rechtstreeks gebeld konden worden en het callcenter door corona slecht te bereiken was. De meeste vragen zijn opgelost door de therapeut die we al hadden."

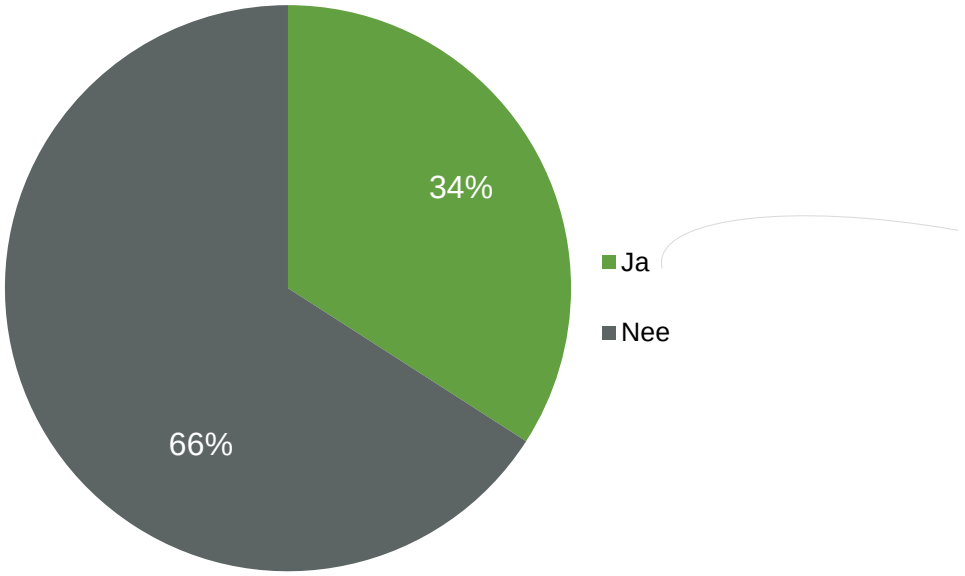
"Eerder en minder dwingend. Alles werd uit de kast getrokken om over te stappen wat niet in belang van mijn kind was."

"Ons nooit eind 2020 toestemming moeten geven voor de zorgverlener waar de gemeente het jaar erop niet mee in zee zou gaan."

"Veel eerder moeten handelen en vooral beter moeten nadenken wat dit met de kinderen doet!!"

Hulp van kind grotendeels bij zelfde organisatie gebleven

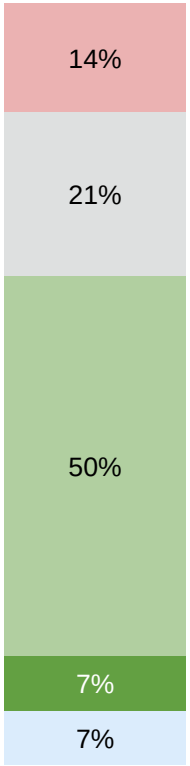
Is de hulp die uw kind ontvangt (of ontvangen heeft) vanaf vorig jaar overgenomen door een andere organisatie? (n=54)



Aan de respondenten die ‘ja’ hebben geantwoord zijn aanvullende vragen gesteld over de overgang naar de andere organisatie.

Relatief tevreden over intakegesprek met andere organisatie

Hoe tevreden bent u over het intakegesprek met de andere organisatie? (n=18)



- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet/ geen mening

"Wij kregen maar moeizaam een afspraak."

"Mijn kind heeft zelf het telefonische intakegesprek gedaan en aangegeven dat het goed ging."

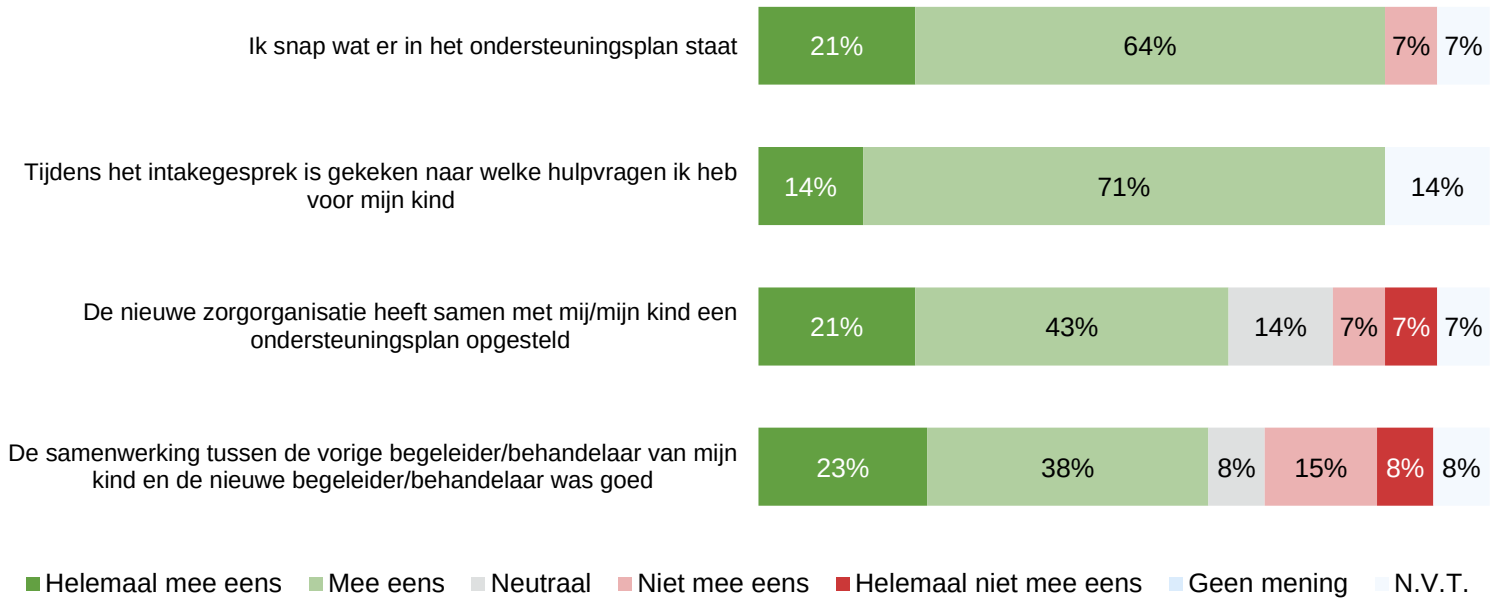
"We hebben erg goeie hulp gekregen."

"We zijn snel geholpen."

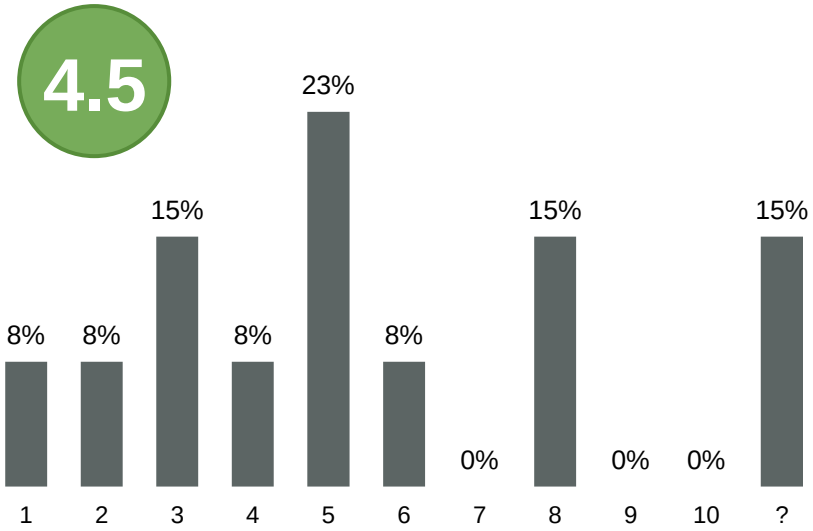
"De nieuwe hulpverlener sprak mijn eigen taal en begreep mijn problemen beter."

Hoge tevredenheid over ‘nieuwe’ organisatie

Hieronder staat een aantal stellingen. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=17)

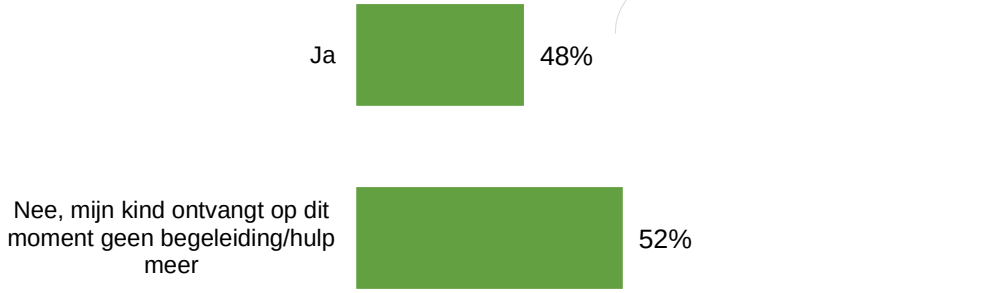


Welk rapportcijfer geeft u de overgang naar de andere organisatie? (n=18)



Aan de respondenten is gevraagd om het antwoord toe te lichten. Respondenten die een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager) geven voor de overgang naar de andere organisatie, benoemen onder andere dat de overgang moeizaam verliep en tijdrovend was. Een respondenten geeft aan de communicatie onvoldoende te vinden. Het duurde lang voordat men een bericht ontving.

Ontvangt uw kind op dit moment begeleiding/hulp? (n=54)

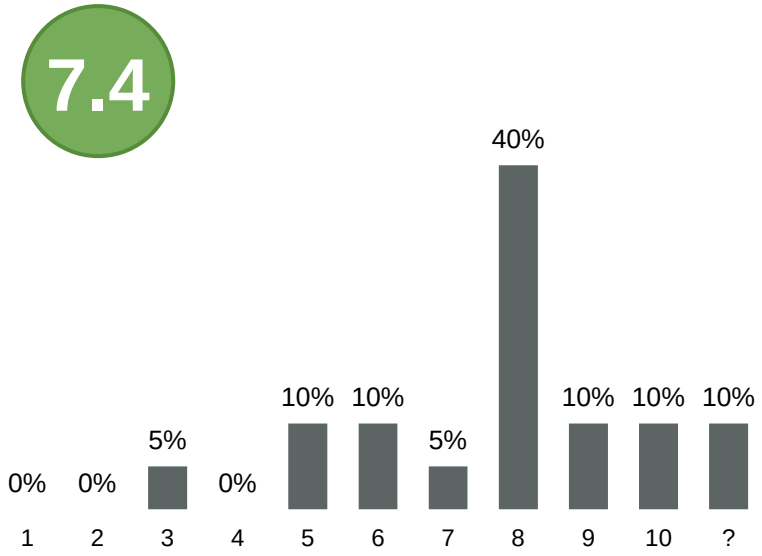


48% van de respondenten heeft aangegeven dat het kind op dit moment begeleiding/hulp ontvangen. Aan hen zijn aanvullende vragen gesteld over deze begeleiding/hulp. Deze aanvullende vragen staan op de volgende pagina's.

Respondenten geven onder andere aan dat het kind de volgende soort begeleiding/hulp krijgt: ambulante begeleiding, creatieve therapie, psychologische hulp, autisme coaching, cognitieve/systeem therapie, opvoedondersteuning of PMT

Huidige begeleiding/ hulp met voldoende beoordeeld

Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding/hulp die uw kind op dit moment ontvangt? (n=20)



Respondenten die een voldoende (rapportcijfer 6 of hoger) geven voor de begeleiding/ hulp die hun kind op dit moment ontvangt, benoemen onder andere dat ze tot nu toe tevreden zijn met de hulp, een competente psycholoog hebben en dat de specialist voelde als thuiskomen voor het kind. Ouders voelen zich betrokken bij de behandeling en voelen zich goed geïnformeerd. De begeleiding wordt als veilig en vertrouwd ervaren.

“ Ik ben erg tevreden over de hulp en informatie die ik krijg over de problematiek van mijn kind en hoe ik er mee om moet gaan. ”

“ Vanwege de uitgebreide en gedegen intake, omdat wij als ouders betrokken worden bij de behandeling en vanwege de kwaliteit van het advies. ”

“ Gaat zoals afgesproken. Goede communicatie duidelijke & transparant. Begeleiding = veiligheid en vertrouwen. Goede vooruitgang. ”

“ De begeleiding is goed maar dat was de vorige organisatie ook. Mijn kind heeft een tijdje moeten wennen aan de nieuwe organisatie dat stagneert de behandeling. ”

Goede punten/ verbeterpunten begeleiding

Wat vindt u goed aan de begeleiding die uw kind nu krijgt?

"Het is een prettige persoonlijke organisatie die mijn dochter serieus neemt en daarnaast ons als ouders erbij betrekt."

" Dat ze er haar verhaal kwijt kan en aan een onafhankelijk iemand haar problemen kan vertellen."

"Kind heeft heel veel vertrouwen in de ambulante begeleiding en diegene sluit goed aan."

" In ons geval waren gesprekken al afgerond en was er geen sprake meer van hulp."

"Wij worden goed en snel geholpen met al onze vragen "

" Gaat zoals afgesproken. Goede communicatie, duidelijk & transparant. Begeleiding = veiligheid en vertrouwen. Goede vooruitgang."

"Het gaat goed. Het was wel jammer dat er opnieuw een vertrouwensband moest worden opgebouwd."

Wat vindt u minder goed aan de begeleiding die uw kind nu krijgt?

" Dat alle behandelingen lang op zich laten wachten"

"Ik heb zelf nog geen gesprek gehad, dus kan er niet goed over oordelen."

" Mijn kind kreeg therapie met inzet van paarden. Dit is nu helemaal niet meer opgenomen in het aanbod van de gemeente. Maar dit was de enige manier om haar vertrouwen in therapie te geven."

"Dat het niet vergoed wordt alleen omdat er geen contract is. dit is bureaucratie en niet in het belang van het kind."

" Het is een logge grote organisatie met veel verloop/personeel tekort. Sluiten niet aan bij de behoefte van mijn kind en daarvoor is er geen vertrouwen meer. "

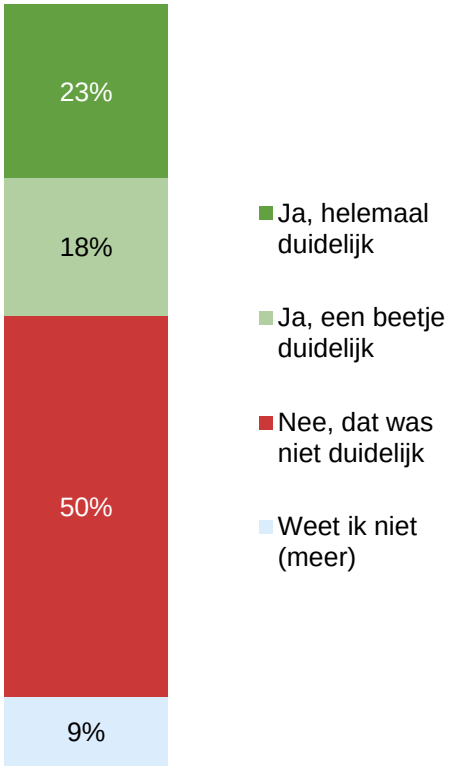
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Resultaten Wmo

Meerderheid vond (mogelijke) veranderingen onduidelijk

Was het (begin vorig jaar) voor u duidelijk dat er (mogelijk) wat zou gaan veranderen aan uw begeleiding (hulp)? (n=45)



Vervolgens is aan de respondenten die hebben geantwoord dat het een beetje duidelijk of niet duidelijk was, gevraagd om toe te lichten wat er niet duidelijk was. Hieronder staat enkele genoemd antwoorden.

Wat was er niet duidelijk?

“ Onvoldoende informatie verstrekt. ”

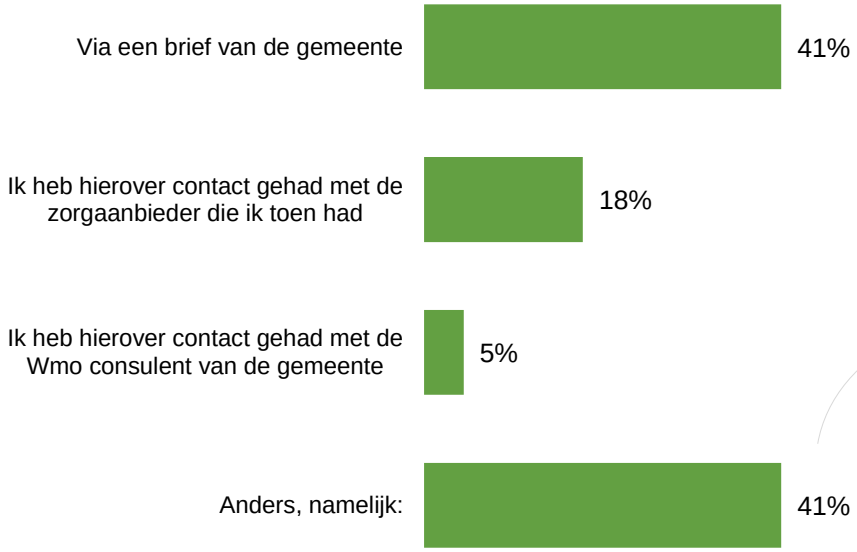
“ Ik wist niet dat ik over zou moeten gaan naar een andere zorgverlener. Ik ben hier niet over geïnformeerd. Daarnaast was het voor mij niet duidelijk dat er dan ook heel andere zorg geleverd zou worden. Ik heb nu gespecialiseerde hulp en dit zou overgaan naar basiszorg. Het leek erop dat de beslissing al genomen was zonder dat ik daar over gesproken of geïnformeerd ben. Voor mij een grote schok. ”

“ Heb van mijn begeleider vaag moeten horen dat er plannen waren dat er iets zou veranderen, verder wist zij ook niet veel. ”

Meeste duidelijkheid via brief van de gemeente

Hoe is het u duidelijk gemaakt dat uw begeleiding misschien door Incluzio zou worden overgenomen? (n=43)

Meer antwoorden mogelijk

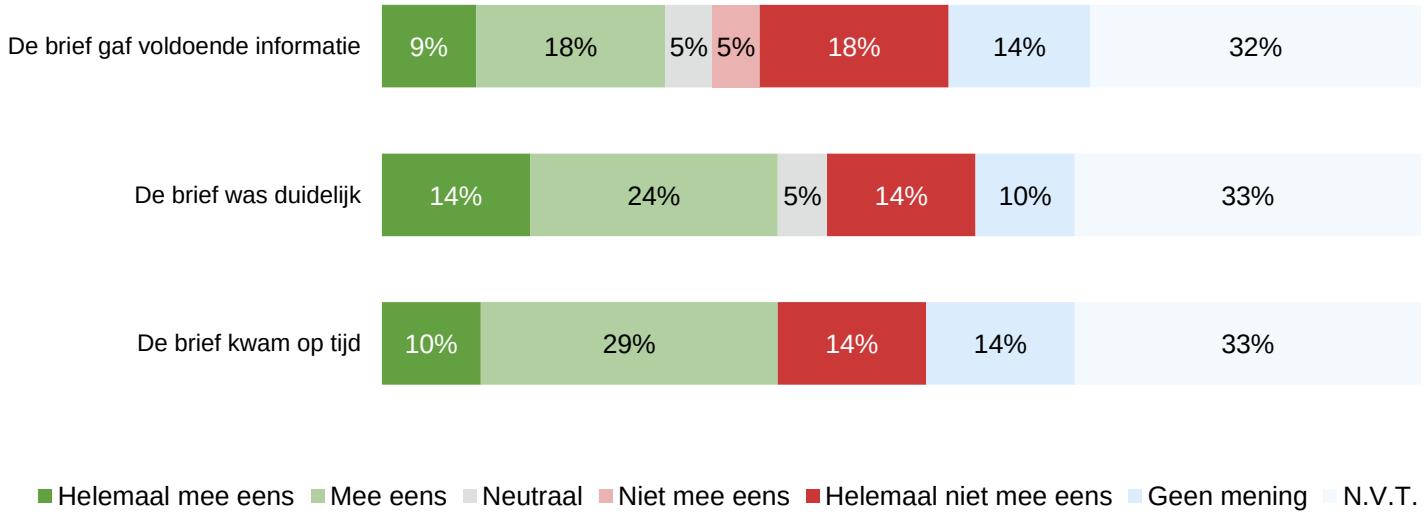


"Reden om niet over te gaan naar Incluzio: geen zin om weer van voor af aan te beginnen en het hele verhaal te vertellen en iemand te vertrouwen."

Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben geantwoord, geven met name aan dat zij door hun (toenmalige) begeleider op de hoogte zijn gesteld.

U heeft begin vorig jaar een brief van gemeente Rheden ontvangen waarin u geïnformeerd bent over de mogelijke overname van uw ondersteuning door Incluzio. Vul N.V.T. in als u geen brief heeft ontvangen.

Hieronder staat een aantal stellingen over deze brief. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=22)



Vervolgens is aan de respondenten die (helemaal) niet mee eens hebben geantwoord, gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Daaruit blijkt het volgende:

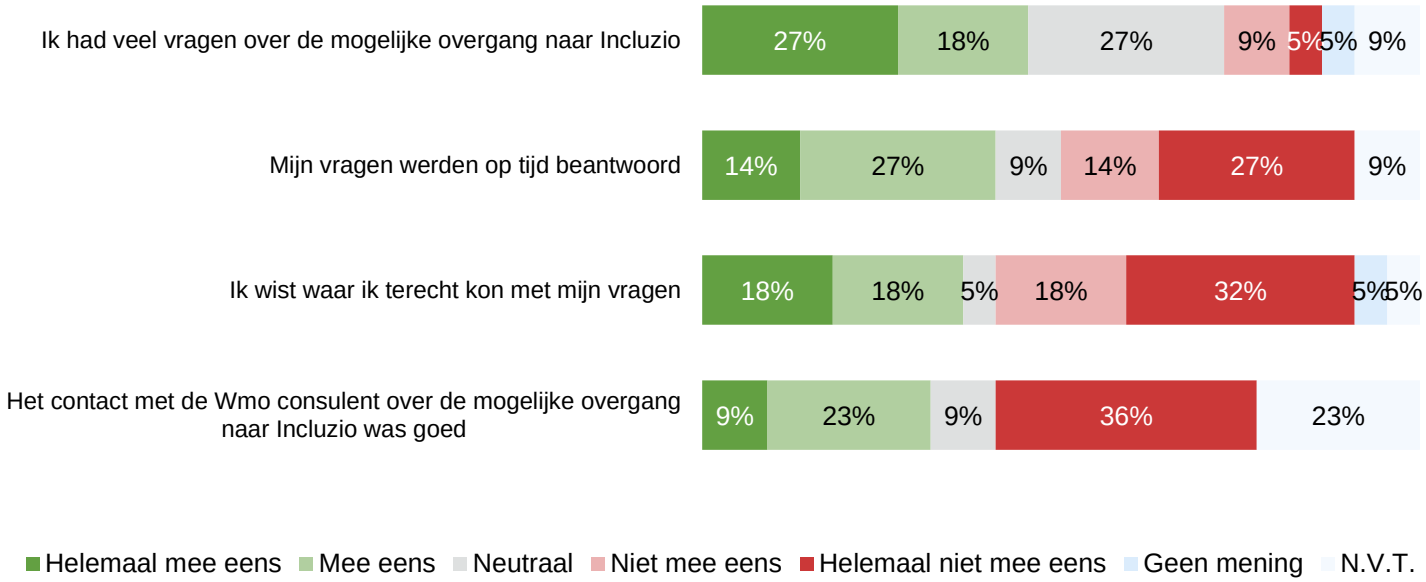
"De brief gaf veel stress en onduidelijkheid."

"Ik begreep niet wat de bedoeling was en was bang dat ik bij de veilige dagbestedingsplek weg zou moeten. Dit heeft heel veel (onnodige) stress gegeven, ik ben bang geweest."

"Het was wel op tijd. Ik begreep in eerste instantie niet goed dat ik in een ander (lager en lichter/ van deskundigen naar vrijwilligers) niveau werd ingeschaald. Dat is toch voor een aantal mensen een risico. Het was wel verwarrend en er was totaal geen speling."

Voornamelijk veel vragen over de mogelijke overgang

Hieronder staat een aantal stellingen over de periode waarin uw begeleiding (mogelijk) over zou gaan naar Incluzio. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=22)



Vervolgens is aan de respondenten die (helemaal) niet mee eens hebben geantwoord, gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Daaruit blijkt het volgende:

"Tip voor de gemeente: sneller beslissen en mensen niet zo lang in de stress laten zitten."

"Beter en meer contact tussen Incluzio en ons."

Vragen over de mogelijke overgang

Had u vragen over de overgang naar Incluzio? Zo ja, wat voor vragen?

"Ik had natuurlijk vragen. Het was onduidelijk en je weet niet goed wat je kunt verwachten van de verandering van hulpverlening. Ik ben met de toenmalige hulpverleners en Incluzio om tafel gaan zitten."

"Wat is precies de bedoeling? Kan ik de behandeling wel afmaken? Kan de gemeente mijn casus wel goed beoordelen?."

"Ja, waarom Incluzio? Ik ben tevreden met de Siza. Iemand van de Siza heeft mij dat uitgelegd. Ik geloof i.v.m. financiële plaatje van de gemeente (reiskosten van de Siza begeleiding). Dat was niet meer haalbaar."

"Heleboel zoals: ik werd voor het blok gezet. het inloophuis heeft zich er ook mee bemoeid. We hebben een keukentafelgesprek gehad en er was totaal geen ruimte. Het ging gewoon zo gebeuren."

Wist u waar u terecht kon met uw vragen?

"Eerst bij mijn begeleiding in Arnhem. Die waren ook niet op de hoogte maar hebben mij goed geholpen en ondersteuning geboden."

"Dat was niet duidelijk. Ik heb zelf bedacht om dat met de huidige begeleiding van Siza te doen."

"Het overviel mij allemaal. Ik wist destijds ook niet waar ik met mijn vragen terecht kon."

Hoe had de gemeente de periode vóór de mogelijke overgang naar Incluzio beter kunnen doen?

“ Ik was onvoldoende geïnformeerd over de veranderingen en waar ik terecht kon met vragen/ problemen.”

“ Brief eerder versturen en daarna contact met mij opnemen hoe ik dat vond. ”

“ Ze hadden meteen een brief moeten sturen over de overgang naar Incluzio. ”

“Eerst mijn problemen aanhoren en mij niet zo naar iemand sturen die mij niet kan helpen.”

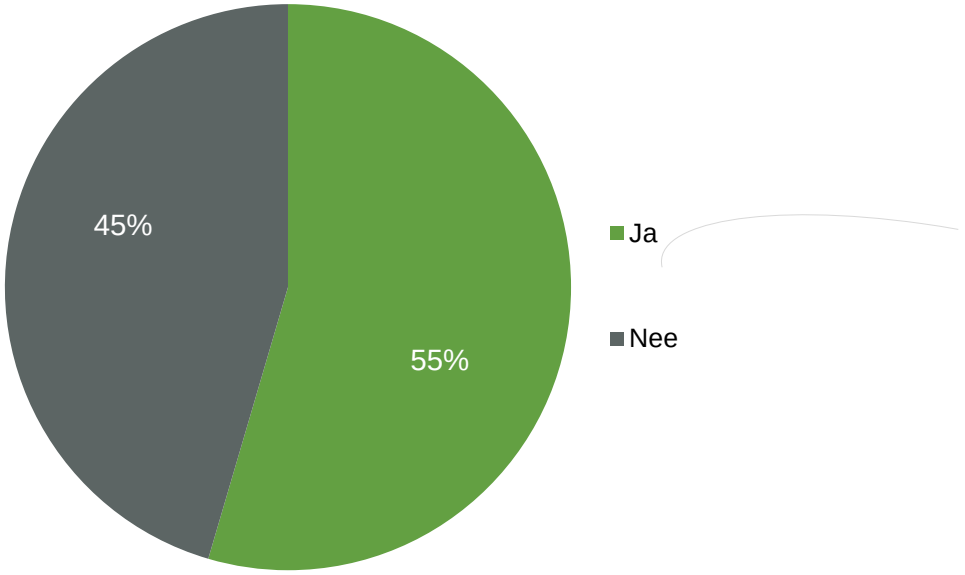
“ Geef meer ruimte voor een tijdelijke middenweg (wees voorzichtig, het gaat wel om het welzijn van mensen).”

“De brief was erg zakelijk. Het leek alsof de gemeente zelf ging beoordelen, het kwam niet professioneel over. Een volgende keer anders verwoorden, persoonlijker maken of nog beter contact opnemen met de huidige hulpverleners/begeleiders en navragen wat iemand nodig heeft. ”

“Doe het eerste contact niet via een brief maar via de begeleidende instantie. Weeg dan goed af of het passend/wenselijk is om over te stappen naar Incluzio. In dit geval was al snel duidelijk dat mevrouw specialistische dagbesteding nodig heeft en dat Incluzio dat niet kan bieden.”

Ruim de helft ontvangt nu begeleiding via Incluzio

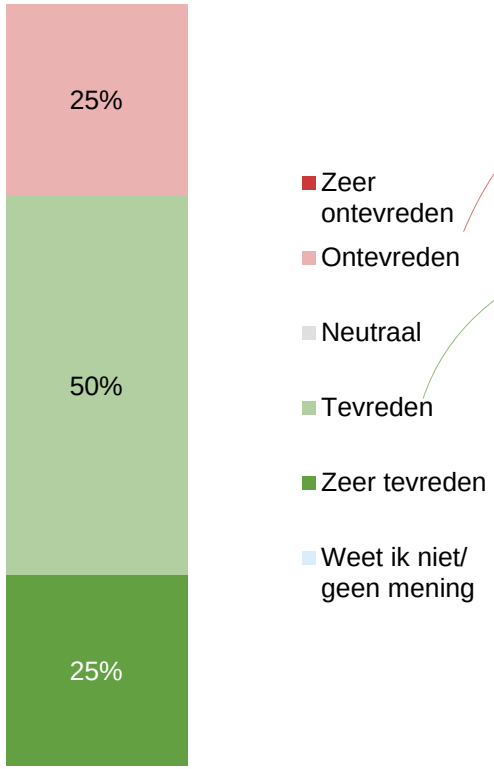
Is de begeleiding die u ontvangt (of ontvangen heeft) vanaf vorig jaar overgenomen door Incluzio? (n=43)



Aan de respondenten die ‘ja’ hebben geantwoord zijn aanvullende vragen gesteld over de overgang naar de andere organisatie.

Meerderheid tevreden over intakegesprek met Incluzio

Hoe tevreden bent u over het intakegesprek met Incluzio? (n=21)



"Ja, dat is prima verlopen. De overdracht was wel goed. Na een tijdje ging de 1e contactpersoon met verlof en kreeg ik vervanging maar daar was ik niet tevreden over. Ze is 1 keer geweest en daarna is het gestopt. Vanaf oktober ontvang ik geen hulp meer en is er ook geen contact meer met Incluzio. Dat was bij de Siza wel beter."

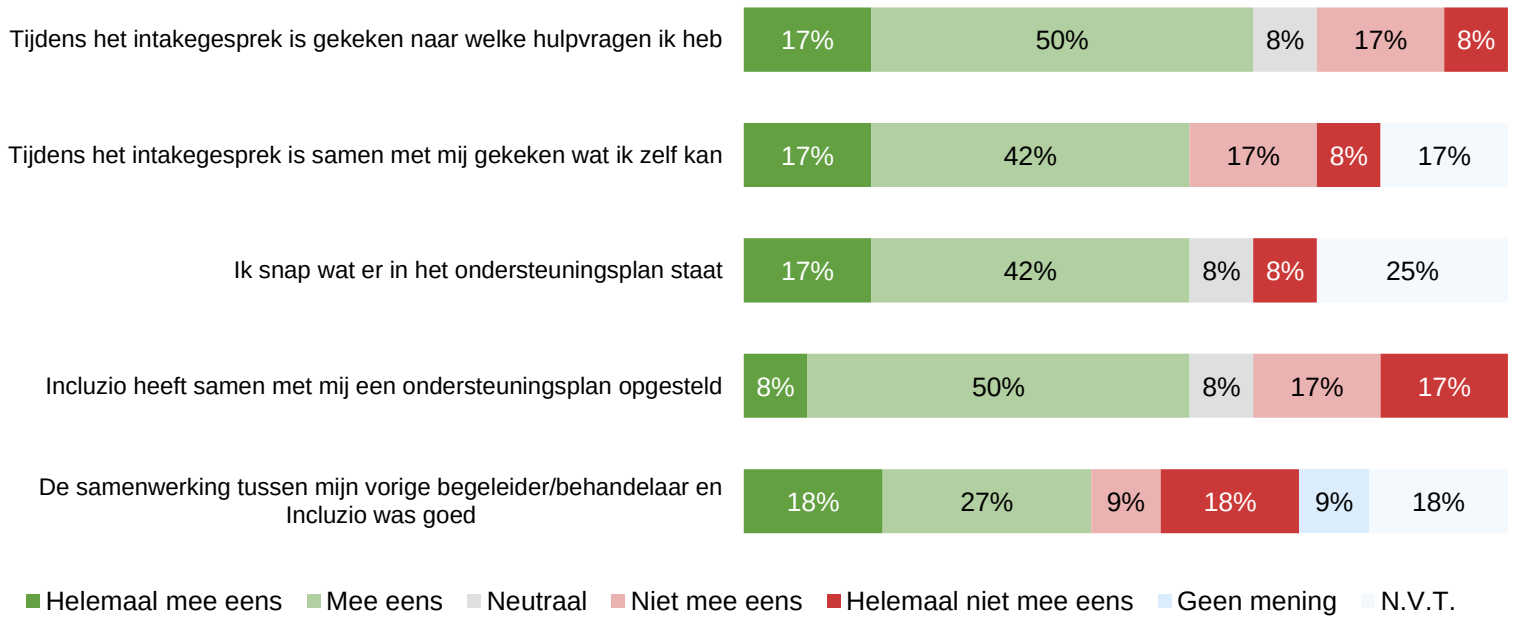
"Door het leeftijdsverschil klikte het niet."

"Er wordt naar mij geluisterd en ik word goed geholpen."

"Heel fijn en heel prettig. Meedenkend, geen starre houding, kijkend naar wat haalbaar is voor de vrijwillige hulpverleners."

Hoge tevredenheid over Incluzio

Hieronder staat een aantal stellingen. Wilt u per stelling aangeven of u het daarmee eens of oneens bent? (n=21)



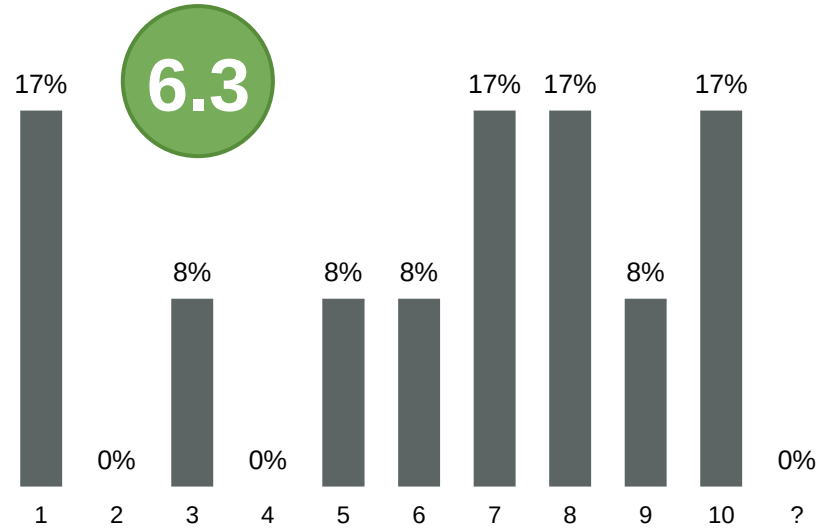
Hoge tevredenheid over ‘nieuwe’ organisatie

“De samenwerking tussen mijn voormalige begeleider en Incluzio was een hele prettige ervaring. De mensen kunnen goed met elkaar, goede samenwerking.”

“Er was totaal geen samenwerking tussen mijn voormalige en huidige begeleider.”

“Het ondersteuningsplan is wel benoemd maar het is niet uitgewerkt. Dat is tot nu toe ook nog niet gebeurd. Er staat nog niets op papier.”

Welk rapportcijfer geeft u de overgang naar Incluzio? (n=20)



“Heel fijn en heel prettig. Meedenkend, geen starre houding, kijkend naar wat haalbaar is voor de vrijwillige hulpverleners.”

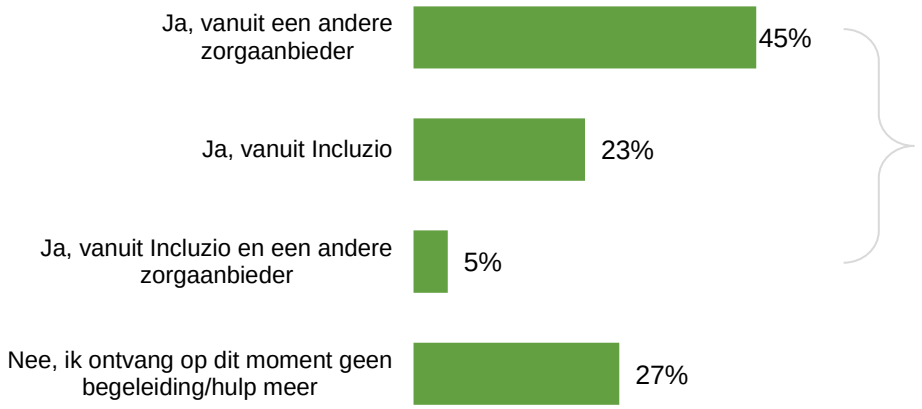
Respondenten die een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager) geven voor de overgang naar Incluzio, geven onder andere aan dat ze ontevreden zijn over de trage en niet professionele aanpak van Incluzio en dat ze niet wisten dat ze zouden overstappen naar Incluzio. Respondenten die een voldoende (rapportcijfer 6 of hoger) geven, vonden onder andere dat ze serieus genomen werden en dat er naar hen geluisterd werd.

“Ze tonen geen interesse en willen overal gemakkelijk vanaf komen.”

“Door de gemeente was de overgang naar Incluzio onvoldoende: een 4
De eerste contacten en het verder verloop met Incluzio zelf geef ik wel een 9 ”

Meerderheid ontvangt op dit moment begeleiding/ hulp

Ontvangt u op dit moment begeleiding/hulp vanuit Incluzio en/of een andere zorgaanbieder? (n=22)

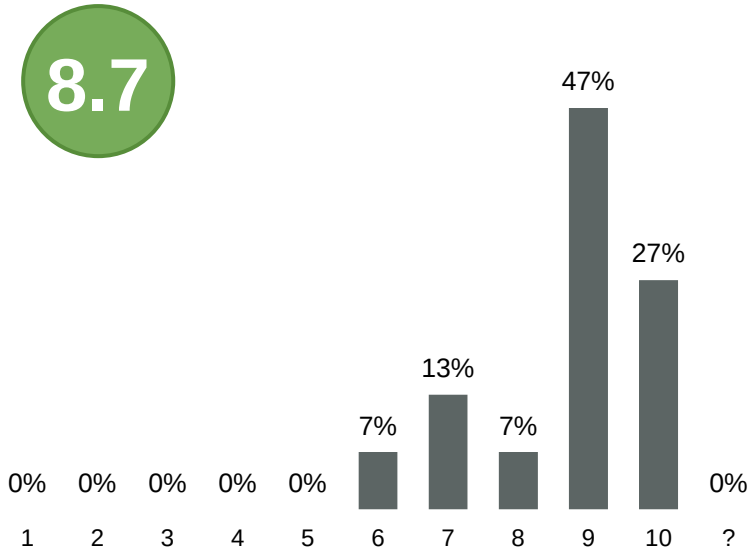


73% van de respondenten heeft aangegeven dat zij op dit moment begeleiding/hulp ontvangen. Aan hen zijn aanvullende vragen gesteld over deze begeleiding/hulp. Deze aanvullende vragen staan op de volgende pagina's.

Respondenten die aangeven op dit moment begeleiding/ hulp te ontvangen vanuit Incluzio en/of andere zorgaanbieder, ontvangen onder andere huishoudelijke ondersteuning en persoonlijke begeleiding.

Huidige begeleiding met ruim voldoende beoordeeld

Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding die u op dit moment ontvangt? (n=15)



Niemand geeft de begeleiding/ hulp die ze op dit moment ontvangen een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager). Respondenten die een voldoende (rapportcijfer 6 of hoger) geven, vinden onder andere dat de begeleiding altijd voor ze klaar staat en met ze meedenken en dat ze goed en snel geholpen worden.

Goede punten/ verbeterpunten begeleiding

Wat gaat er goed op dit moment?

"Makkelijk in communicatie, zeer persoonsgericht, makkelijk benaderbaar voor vragen of problemen, professioneel en betrouwbaar."

"Ik kan altijd een beroep doen op mijn sociaal werkster. Ik ben uit een diep dal gekomen en kan nu even zonder hulp. Door de bezoekjes aan het Dorpshuis is er een vinger aan de pols."

"Wordt naar me geluisterd."

"Goede begeleiding, fijn contact, kan bellen wanneer ik wil en goed te bereiken."

"Huidige begeleiding is gepast en professioneel. Mijn wensen zijn bekend, worden goed besproken en doelen zijn duidelijk. Kan er altijd terecht met vragen en hulp."

Wat kan er beter op dit moment?

"Ik heb geen overstap gemaakt naar Incluzio. Ik kan erg moeilijk contact maken met gemeente Rheden. De gemeente Rheden laat veel steken vallen. Je wordt niet terug gebeld door de gemeente Rheden en wmo. En je wordt niet serieus genomen."

"Soms iet wat trage communicatie."

"Zeer slecht want ik zie ze niet. Er is geen contact. Ik heb niets meer gehoord van Incluzio. Ik heb zelf ook geen contact met ze opgenomen. Dat is mijn taak ook niet."

"Zaken kunnen sneller geregeld worden."

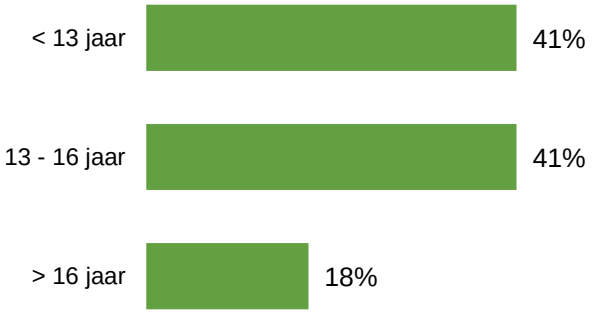
"Soms wat meer persoonlijke gesprekken aangaan, contact dichtbij."

"Ze kunnen niet altijd voor iedereen voldoende tijd vrijmaken vanwege de hoge werkdruk en notuleren binnen de zorg."

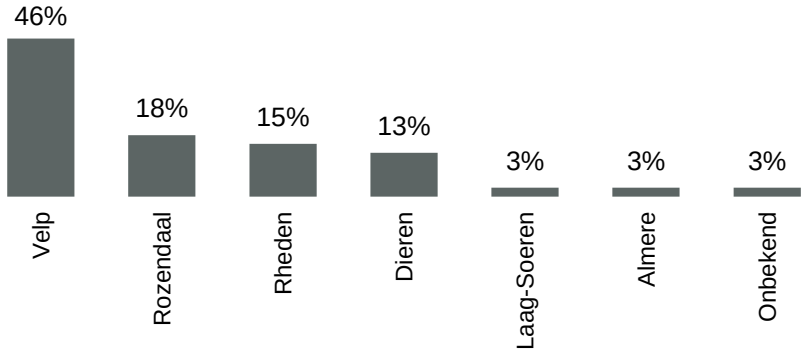
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

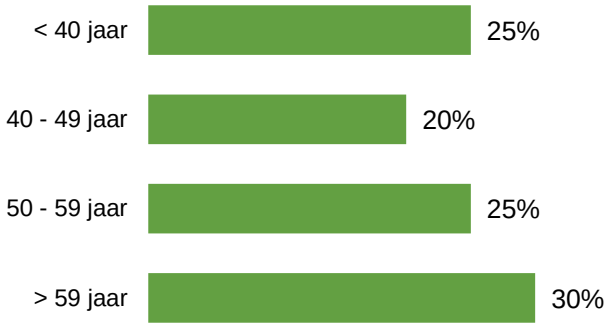
Leeftijd (n=39)



Woonplaats (n=39)



Leeftijd (n=20)



Woonplaats (n=20)

