

# ONDERZOEK ZORG- EN DIENSTVERLENING

In november 2016 heeft MET ggz een onderzoek uitgevoerd onder cliënten, verwijzers, financiers en samenwerkingspartners. Doel was om de mening van deze stakeholders over de zorg- en dienstverlening in kaart te brengen. In totaal vulden zo'n 400 personen de digitale vragenlijst in. De belangrijkste conclusies van het onderzoek vindt u in deze leaflet.

## Respons

315 cliënten  
18 artsen  
49 financiers en ketenpartners  
19 verwijzers sociaal domein

## Naamsbekendheid en imago

De nieuwe naam MET ggz is bij de externe stakeholders goed bekend. Een meerderheid van de cliënten is niet op de hoogte van de fusie, maar weet wel dat ze nu behandeling of begeleiding ontvangen van MET ggz. Vooral artsen associëren MET ggz nog wel met het oude Riagg. De meeste externe stakeholders hebben weinig gemerkt van het proces van de fusie. Cliënten hebben wel last gehad van veranderingen in wet- en regelgeving (Wet maatschappelijke ondersteuning).

Alle externe stakeholders hebben een overwegend positief beeld van MET ggz. Zij vinden de organisatie professioneel, deskundig, betrouwbaar en specialistisch. Ook is men positief over de ondernemingszin: betrokken, gedreven, sterk en actief zijn belangrijke kernmerken. Volwassen en zelfstandig zijn passende begrippen als het gaat om autonomie. De verbinding wordt overwegend positief beoordeeld met begrippen vriendelijk, behulpzaam, persoonlijk en toegankelijk.

## Bereikbaarheid

Minder positief is men over de snelheid, vooral de artsen vinden de organisatie eerder langzaam dan snel. Daarnaast zijn cliënten in Noord-Limburg minder positief over de bereikbaarheid en toegankelijkheid dan in Midden-Limburg.

## Combinatie behandeling en begeleiding

De stakeholders zien de combinatie van behandeling en begeleiding als meerwaarde, vooral vanwege het brede en integrale aanbod en de korte lijnen. Men heeft er echter in de praktijk nog weinig van gemerkt.



## Ervaring cliënten

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg- en dienstverlening van MET ggz. Zij voelen zich gehoord en serieus genomen en worden voldoende betrokken bij de keuzes in het behandel- en begeleidingstraject. 79% van de cliënten vindt dat het behandel- of begeleidingsplan naar wens wordt uitgevoerd. MET ggz krijgt een 7,4 als rapportcijfer. Het aanbod in de basis ggz wordt heel passend ervaren. Wachttijden en de bereikbaarheid zijn aandachtspunten.

## Aanmelden of verwijzen

Bij een aanmelding of verwijzing van een cliënt denken zowel artsen als verwijzers uit het sociale domein als eerste aan MET ggz. Vergelijkbare organisaties zijn Buro van Roosmalen, Vincent van Gogh en Moveoo. Aanmeldwachtijd en persoonlijke contacten zijn erg belangrijk bij de keuze voor een instelling. Dit zijn tevens verbeterpunten. Meer dan de helft van de artsen vindt de wachttijd lang tot zeer lang. Daarnaast worden wisselingen in contactpersonen en het verdwijnen van bekende gezichten genoemd als een van de belangrijkste negatieve effecten van de fusie.

## Bijdragen aan ontwikkelingen in de ggz

Ondernemend en verbindend zijn belangrijke kernwaarden van MET ggz. Het is belangrijk voor de organisatie om mee te denken over en invloed te kunnen hebben op ontwikkelingen in de ggz. Een ruime meerderheid van de ketenpartners (82%) vindt dat MET ggz een partij is om rekening mee te houden en 90% geeft aan dat de inbreng van MET ggz serieus genomen wordt door hun organisatie. Ook geeft 88% aan dat MET ggz een prettige partij is om mee samen te werken. Twee derde vindt dat MET ggz actief meepraat over gezondheidsbeleid en ook daadwerkelijk waarmaakt waar ze voor zeggen te staan.

## Communicatie

De externe communicatie vanuit MET ggz wordt positief gewaardeerd, maar er zijn twee verbeterpunten:

- cliënten tijdiger informeren over afspraken;
- artsen, verwijzers, betrokken familieleden en de cliënt zelf meer terugkoppeling geven over de voortgang van de behandeling of begeleiding van een cliënt.

## AAN DE SLAG!

De feedback van de verschillende stakeholders levert input op voor verbeteringen in onze zorg- en dienstverlening. MET ggz gaat onder andere aan de slag met:

- vaste contactpersonen voor verwijzers
- informatieverstrekking over ontwikkelingen en beleid voor cliënten
- verbeteren bereikbaarheid voor cliënten
- verkorten wachttijden
- verbeteren service aan verwijzers

Wij zullen u hierover informeren via onze digitale nieuwsbrief. U kunt zich hiervoor aanmelden via [www.metggz.nl](http://www.metggz.nl).

### Meer weten?

Wilt u meer weten over het onderzoek onder onze stakeholders of heeft u tips voor onze zorg- en dienstverlening? Neem dan contact op met stafmedewerker Martijn Koopmans via 088-1149494.