



EVALUATIERAPPORT

SAMENWERKING TUSSEN
HUISARTSEN EN WELZIJN OP RECEPT-COACHES

Stefan Wigger
Adviseur Elaa
januari 2023

SAMENVATTING

In de periode juni – september heeft Elaa een evaluatie onder huisartsen uitgevoerd naar de (tevredenheid over de) samenwerking met Welzijn op Recept-coaches. Daar hebben 123 respondenten (38%) op gereageerd. Over het algemeen zijn de huisartsen tevreden over de WOR-coach en over de samenwerking daarmee. De meerderheid van de respondenten weet het verschil tussen de WOR-coach en het buurtteam, maar twintig procent weet dat ook niet. Huisartsen geven desgevraagd (20%) en later in de open vraag spontaan aan dat de terugkoppeling door de WOR-coach in een aantal gevallen beter kan. Minder dan de helft van de respondenten kent het memoblok en de website van de gemeente waar de contactgegevens van de WOR-coach (en het buurtteam) te vinden is. Op bovenstaande punten kunnen de WOR-coaches, de gemeente en Elaa verbeteracties uitvoeren om het succes dat Welzijn op Recept is, nóg beter te maken.

INLEIDING

De eerstelijnszorg is een vindplaats voor (kwetsbare) Amsterdammers. Deze doelgroep komt regelmatig bij de huisarts of praktijkondersteuner op het spreekuur met één of meer klachten. Niet zelden ervaren Amsterdammers (somatische) klachten die een oorsprong hebben in het sociale domein. De Amsterdammer legt de hulpvraag neer bij de huisarts of praktijkondersteuner, maar deze kan de Amsterdammer niet (altijd) helpen, omdat de oplossing niet in het medisch, maar in het sociaal domein ligt. Daarom is het van groot belang dat medewerkers van huisartspraktijken (maar ook andere eerstelijns zorgverleners) weten welke partijen in sociaal domein deze (kwetsbare) Amsterdammers kunnen helpen.

Al een aantal jaren kunnen medewerkers van huisartspraktijken patiënten verwijzen naar de Welzijn op Recept-coach (WOR-coach). Deze WOR-coach richt zich op activering, niet op complexe(re) hulpvragen. Sinds april 2021 kunnen zorgverleners ook verwijzen naar het buurtteam. Het buurtteam, Welzijn Op Recept en het Ouder- en Kindteam (OKT) bieden daarmee dé ingang voor zorgprofessionals naar het sociaal domein. Belangrijk is hier dat de zorgverleners deze partijen en hun medewerkers goed kennen en weten wat de afspraken zijn zodat ze goed kunnen samenwerken.

OPDRACHT

Elaa heeft begin 2022 de opdracht gekregen van de gemeente Amsterdam om:

- a) Een evaluatie uit te voeren van het project 'Basisset Afspraken Samenwerking Sociaal / Medisch Domein' waarvan Elaa projectleider was.
- b) Aansluitend een aantal vragen te stellen aan huisartsen over de samenwerking met Welzijn op Recept-coaches.

De resultaten van de evaluatie mbt de samenwerking met de WOR-coaches staan beschreven in dit rapport. De resultaten van de evaluatie mbt de samenwerking met het buurtteam zijn beschreven in een ander verslag.

METHODE

De vragenlijst is in samenspraak met de opdrachtgever van de gemeente en de stuurgroep Integrale wijkgerichte samenwerking samengesteld. De vragenlijst was onderdeel van de vragenlijst over de samenwerking met het buurtteam die in de periode juni – september is uitgevoerd. Indien huisartsen(praktijken) een contactpersonen hadden aangewezen tijdens kennismakingsbijeenkomsten met het buurtteam, dan kregen die contactpersonen een mail met link naar de enquête toegestuurd. Was er geen contactpersoon bekend dan kregen de huisartsen die bij Elaa in het adressen bestand staan (meestal zijn dan de praktijkhouders) een mail toegestuurd. Ook de huisartsen werden gevraagd om de vragen in een teamoverleg te bespreken, zodat er een reactie werd gegeven namens het team, en niet namens alleen de ontvanger van de mail.

RESULTATEN ONDERZOEK

In totaal zijn er naar 346 e-mailadressen een enquête gestuurd. Daarvan hebben 123 mensen (38%) de enquêtes (deels) ingevuld. Soms dus door contactpersonen van en namens huisartspraktijken (in Nieuw-West en deels in West), maar in de meeste gevallen door huisartsen. In theorie kunnen ook twee huisartsen van één praktijk de enquête hebben ingevuld.

- Centrum (geen contactpersonen bekend): 15 ingevulde enquêtes (naar 59 huisartsen gestuurd) – 25%.
- Noord: 14 ingevulde enquêtes (naar 56adressen gestuurd) – 25%.
- Oost: 14 ingevulde enquêtes (naar 32 contactpersonen gestuurd) – 44%.
- Zuid: 40 ingevulde enquêtes (naar 92 huisartsen gestuurd) – 43%.
- West (deels contactpersonen bekend, deels niet bekend): 15 ingevulde enquêtes (naar 46 adressen gestuurd) – 33%.
- Nieuw-West: 24 ingevulde enquêtes (naar 33 contactpersonen gestuurd) – 74%.
- Zuidoost: 10 ingevulde enquêtes (naar 28 adressen gestuurd) - 36%.

De vragenlijst bestond uit acht vragen die hieronder één voor één worden behandeld en beschreven.

Bekend met de contactpersoon van Welzijn op Recept

Op de vraag of de respondenten de contactpersoon van Welzijn op Recept kent antwoord 73,1% met 'Ja' en 26,9% met 'Nee'.

Verschil tussen Welzijn Op Recept en het Buurtteam.

De tweede vraag betrof de stelling "Ik weet goed het verschil tussen Welzijn Op Recept en het Buurtteam". Daarop antwoordde:

Helemaal mee oneens	4%
Mee oneens	17%
Niet mee eens / oneens	17%
Mee eens	39%
Helemaal mee eens	23%

De Welzijn Op Receptcoach is goed bereikbaar.

Op deze vraag was het antwoord:

Helemaal mee oneens	-
Mee oneens	5%
Niet mee eens / oneens	34%
Mee eens	34%
Helemaal mee eens	27%

Terugkoppeling na verwijzing

Op de vraag "Als we een patiënt hebben verwezen naar Welzijn Op Recept, dan krijgen we (over het algemeen) een terugkoppeling van de WOR-coach" was de respons als volgt:

Helemaal mee oneens	5%
Mee oneens	15%
Niet mee eens / oneens	32%
Mee eens	25%
Helemaal mee eens	23%

Tevredenheid

De huisartsen werden gevraagd over hoe tevreden ze zijn over wat de Welzijn Op Receptcoach kan betekenen voor de patiënt. Op die vraag reageerde men als volgt:

Helemaal mee oneens	2%
Mee oneens	4%
Niet mee eens / oneens	32%
Mee eens	38%
Helemaal mee eens	24%

Opmerkingen mbt het contact met / samenwerking met de Welzijn Op Receptcoach?

In bijlage 1 staan alle opmerkingen die de respondenten hebben gegeven. De reacties lezend is er een groep die (de samenwerking met) de WOR-coach fantastisch vindt en ook zegt dat de terugkoppeling naar de praktijk goed gaat. Er is ook een deel die zegt dat juist de terugkoppeling wel een stuk beter mag. Voor een enkele respondent is dat ook de reden om niet meer te verwijzen. Er is ook een aantal keren gezegd dat er veel wisselingen heeft plaats gevonden, waardoor de samenwerking minder goed wordt ervaren. En er zijn huisartsen die zeggen dat ze WOR niet kennen en/of er geen behoefte aan hebben. Sommige huisartsen zeggen hier dat ook verwijzing via Zorgdomein prettiger zou zijn, maar er zijn er ook die zeggen dat verwijzen en terugkoppelen via beveiligde mail prima gaat.

Memoblok

De huisartsen werden gevraagd of zij het memoblok en de begeleidende brief over samenwerken in het sociaal domein (Samen beter) van de gemeente Amsterdam hadden ontvangen. Het antwoord daarop is als volgt:

Ja	38%
Nee	20%
Weet ik niet	42%

Bekendheid met de website van de gemeente

Op de vraag "Ik ken en maak gebruik van de website <https://welzijnopreceptamsterdam.nl/> met daarop de contactgegevens buurtteammedewerker en welzijnscoach" antwoorden de respondenten:

Nee, ken ik niet	43%
Ja, soms	47%
Ja, vaak	10%

Conclusie en aanbevelingen

Bijna drie op de vier respondenten kennen hun Welzijn op Recept coach. Tegelijkertijd kent een kwart die niet. Dat kan te maken hebben met personeelwisselingen, maar het kan ook zo zijn dat huisartsen geen behoefte hebben aan (kennismaking met) de WOR-coach. Om de bekendheid (en de tevredenheid) met de WOR-coach te vergroten is het een goed idee dat WOR-coaches:

- Zelf eens nagaan van welke huisartsen / praktijken niet verwijzen.
- Uitpluizen of een aantal van deze huisartsen in een huisartswijkgroep zitten. Zo ja, dan kan de WOR-coach de coördinator van de [huisartswijkgroep](#) eens benaderen en vragen of hij/zij een keer langs kan komen. De WOR-coach kan een huisarts uit die groep (die wel veel verwijst en tevreden is) vragen om één of meer succesvolle casussen te benoemen.
- Gaat het om een enkele huisarts en/of praktijk dan kan de WOR-coach actief de huisartspraktijk benaderen en vragen of hij/zij een keer langs kan komen bij een teamoverleg.

Zes op de tien respondenten zegt goed te weten wat het verschil is wat een WOR-coach is / doet(en kan betekenen voor Amsterdammers) en het buurtteam. Twee op de tien weet dat niet en nog eens twee op de tien is daarin neutraal. Ook al kan het buurtteam en de WOR-coach onderling naar elkaar doorverwijzen, het is voor de Amsterdammer beter dat hij/zij direct naar de juiste persoon wordt doorverwezen. Op dat vlak is verbetering mogelijk. De regio-adviseurs van Elaa kunnen daar nog een keer goed over communiceren.

Er liggen ook verbeterpunten bij de WOR-coaches. Enerzijds met betrekking tot het terugkoppelen naar de huisarts: De helft van de huisartsen is daar tevreden over. Dit item wordt ook vaak genoemd als de respondenten worden gevraagd iets te zeggen over de samenwerking met de WOR-coach. Er zijn stedelijke afspraken gemaakt over samenwerking tussen huisartsen en buurtteams betreffende deze terugkoppeling. Net zoals we dit issue terugzien bij de buurtteams is het van belang dat de WOR-coaches zich beter houden aan deze afspraak. Samen met wisselingen van WOR-coaches (die zich vervolgens niet (persoonlijk en fysiek) voorstellen aan de huisartsen in het werkgebied, is dit het belangrijkste aandachtspunt voor WOR-coaches.

Iets meer (61%) zegt dat de WOR-coach goed bereikbaar is. Omdat niet bekend is wat de reden is van het niet goed bereikbaar zijn, is de oproep aan de WOR-coaches daar eens over na te denken hoe dat kan, en wat er kan worden gedaan om die bereikbaarheid te verbeteren. Mogelijk ligt er een verklaring in een beperkt aantal FTE dat een WOR-coach heeft, waardoor hij/zij maar één of twee dagen per week de functie van WOR-coach bekleedt.

Er is niet echt sprake van ontevredenheid onder huisartsen over wat de WOR-coach kan betekenen voor Amsterdammer. Maar er is daar nog wel winst te behalen, want één op de drie geeft het antwoord 'niet mee een / oneens'. Mogelijk zijn de verwachtingen van huisartsen niet reëel mbt wat

een huisarts kan betekenen, en is het een idee als Elaa daar wat concrete(re) voorbeelden van geeft in een artikel in een nieuwsbrief / IWS-special.

Slechts vier op de tien respondenten zegt het memoblok te kennen. VRAAG: is er maar 1 blok per praktijk verstuurd? Of een blok naar alle huisartsen van één praktijk. Als het laatste het geval is, dan snap ik de 40%; Aanbeveling is om het memoblok naar alle huisartsen te sturen. Ook vier op de tien huisartsen zeggen de website te kennen. Ook met betrekking tot dit punt kan Elaa mogelijk in een artikel nog eens aandacht besteden om die website beter onder de aandacht te brengen van de medewerkers van huisartspraktijken.

Bijlage 1 Welke opmerkingen heb je met betrekking tot het contact met / samenwerking met de Welzijn Op Receptcoach?

- terugkoppeling graag via edifact ring zoals alle zorgverleners doen. geen losse mails.
- weinig matches en nooit terugkoppeling, ik verwijs niet meer
- Geen idee wat het verschil is
- Het zou al een enorme verbetering zijn als er een welzijnscoach is die langer dan 6 maanden werkzaam blijft. De vele wisselingen maken de samenwerking erg lastig.
- Bureaucratisch aanmeldprocedure
- Ik weet niet wie t is. Misschien nogmaals kennismaken?
- weinig ervaring met welzijn op recept, omdat veel wisselingen in personeel
- Een terugkoppeling zou fijn zijn!
- Langere tijd geen gebruik van gemaakt.
- Wellicht goed om tijdens een wijkgroep overleg dit nog eens toe te lichten.
- Niemand verwezen
- Ik weet niet wie het zijn..
- ik heb geen affiniteit met welzijn op recept.
- weinig ervaring met welzijn op recept, ligt aan mij.
- we hebben sinds kort weer een nieuwe WoR coach . Voorheen patiënten wel verwezen maar geen terugkoppeling gehad of konden de vraag niet beantwoorden (geen vrijwilligers om bewoner te begeleiden) . Ik heb tot nu toe niet een super goede ervaring met WoR. Ik ga op korte termijn wel de nieuwe WoR coach uitnodigingen op ons Gezondheidscentrum
- Geen contact/ samenwerking
- veel wisselingen in de afgelopen jaren, waardoor ik er veel minder goed zicht op heb, geen goede indruk nu.
- Ik had heel goed contact met welzijn op recept coach, Els Annegarn maar met de huidige welzijn op recept coach minder
- nog altijd nooit gebruik van gemaakt... dus ik kon de vragen eigenlijk niet goed beantwoorden
- Al lang geen contact meer gehad en na veel wisselingen is er nu niet een duidelijk gezicht
- weinig ervaring mee
- nog niet perse duidelijk voor elke medewerker wat het verschil is tussen WOR en buurtteam, zijn alleen bepaalde medewerkers die er gebruik van maken niet iedereen is goed op de hoogte. Op zich is de aanmelding en terugkoppeling goed.
- Te weinig doortastend, volhardend in motiveren patiënten.
- geen idee wat een wor coach is. Wo zij er meer raadsels
- ik weet niet wie onze contactpersoon is
- Graag kennismakingsgesprek
- Terugkoppeling mag beter; wat is er precies gelukt? En misschien belangrijker; is het mogelijk gebleken om iets te doen (zo niet dan moet er dus actie worden ondernomen).
- Hangt te veel op 1 persoon die we als huisartsen niet of nauwelijks zien. Via de poh soc domein het prima maar direct via ons huisartsen loopt het helaas nog niet.
- onze kwetsbare patiënten zijn erg terughoudend in gebruik hiervan.
- Ook hier weten assistenten niet hoe welzijn op recept werkt buiten de terugkoppeling die ze in zorgmail tegenkomen. POH en huisartsen zijn goed op de hoogte.
- Coach is geweldig, voorzieningen/mogelijkheden in de buurt soms niet
- dit loopt goed inclusief terugkoppeling
- Welzijn op recept vind ik nog te medisch terwijl het vaak over sociale domein gaat. We moeten oppassen sociale problematiek in het medische domein te trekken
- Prima terugkoppeling (via Zorgmail)
- Direct contact met WOR collega, werkt prima
- een eenvoudige eenvormige verwijsmethode zou zeer prettig zijn, bijv via zorgdomein ipv via mailtjes via zorgmail
- gaat goed, stuurt mails met activiteiten rond enzo. Ik beschouw de WOR medewerker ook als contact voor het Buurtteam, maar heb zoals gezegd het buurtteam zelden nodig.
- geen opmerkingen of suggesties, dit loopt goed

- gaat goed
- ik snap niet waarom het weer een andere naam moet hebben dan gewoon een verwijzing naar 'maatschappelijk werk'
- samenwerking met Welzijn op recept verloopt zeer soepel
- door corona een beetje verwaterd, maar loopt naar mijn idee altijd goed
- geen
- heel tevreden loopt goed
- fantastisch!
- zeer goede samenwerking
- Fantastisch ! Geweldige samenwerking, prachtige oplossingen en eenome inspiratie en arbietsvreugde
- Geweldig en fantastisch in alle opzichten
- gaat echt goed, is een bekend een koppelt snel en duidelijk terug
- een fijn persoon om mee samen te werken, koppelt snel terug, denkt altijd mee
- Leni is fantastisch
- prima, beetje vreemd dat die niet in het buurtteam zit.
- Vanuit de WOR coach is er behoefte aan regelmatig overleg, maar vanuit ons is het zo gewoon prima.
- prima dame en zeer prettige samenwerking
- Geen, welzijn op recept Bijlmer Oost goed zichtbaar voor mij, goed benaderbaar en adequaat in terugkoppelen

