Rapport CEO Wmo 2022
Gemeente Borger-Odoorn

Opgesteld door: Insights Zorg
Munsterstraat 2C
7418 EV Deventer

Datum: 13 april 2023



1. Inleiding 3
2. Onderzoeksopzet 5
2.1 Vragenlijsten 5
2.2 Respons 5
3. Resultaten 7
3.1 Resultaten meetmoment 1 7
3.2 Resultaten meetmoment 2 10
3.3 Resultaten meetmoment 3 15
4. Conclusies en aanbevelingen 20
4.1 Conclusies 20
4.2 Aanbevelingen 21
Bijlagen 23
Bijlage 1. Overzicht andere hulpvormen waar inwoners gebruik van hebben gemaakt 24
Bijlage 2. Ervaren effecten per type hulp(middel) (meetmoment 2) 25
Bijlage 3. Ervaren effecten per type hulp(middel) (meetmoment 3) 27

1. Inleiding

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 (CEO Wmo) dat Insights Zorg heeft uitgevoerd voor de gemeente Borger-Odoorn in de periode februari 2022 tot en met januari 2023.

Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015, specifiek beschreven in artikel 2.5.1, verplicht om het CEO Wmo jaarlijks uit te (laten) voeren. Voorheen moesten alle gemeenten daarbij gebruik maken van een standaardlijst van 10 vragen, maar tegenwoordig mogen gemeenten zelf kiezen hoe zij het CEO Wmo vormgeven. In het onderzoek moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en effect. Gemeenten dienen de voor hen belangrijkste uitkomsten van het onderzoek aan te leveren via de aanleveringsmodule (aanleveringwmo.nl). De door hen gedeelde resultaten worden gepresenteerd via de landelijke monitor Waarstaatjegemeente.nl.

De gemeente Borger-Odoorn is in 2022 gestart met het continu meten van cliëntervaringen. Continu meten betekent dat een meting niet op één moment in de tijd wordt uitgezet, maar dat ervaringen van inwoners zo spoedig mogelijk na de afronding van een fase in het traject worden opgehaald. Hierdoor wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de klantreis van de inwoners. De informatie die de inwoners op deze manier verschaffen is betrouwbaarder omdat zij er minder diep voor in hun geheugen hoeven te graven. Tevens heeft de gemeente Borger-Odoorn door deze manier van meten sneller inzicht in ervaringen, zodat beter op de resultaten kan worden gestuurd.

Samen met de gemeente Borger-Odoorn is vastgesteld hoe het proces van continu meten wordt ingevuld. Er is een aantal specifieke meetmomenten gekozen, waarop inwoners het verzoek krijgen een vragenlijst in te vullen. Het overzicht daarvan staat in Tabel 1.

Tabel 1. Overzicht van de meetmomenten tijdens het proces van continu meten

	Inhoud vragenlijst	Moment waarop vragenlijst wordt uitgereikt/opgestuurd
Meetmoment 1	Contact met sociaal team	Tijdens eerste contact met sociaal team (warme overdracht)
Meetmoment 2	Ervaringen met hulp(middel)	4 maanden na start ondersteuning/gebruik hulpmiddel
Meetmoment 3	Ervaringen met hulp(middel)	Na beëindiging traject

Bij ieder meetmoment krijgen de inwoners een andere vragenlijst voorgelegd, afgestemd op de fase van het traject waarin zij zich bevinden.

Meetmoment 1 is gericht op de eerste fase van het traject. Inwoners hebben de gemeente om hulp gevraagd en de gemeente Borger-Odoorn wil achterhalen hoe met hun hulpvraag is omgegaan.

Tijdens meetmoment 2 wil de gemeente Borger-Odoorn zicht krijgen op de ervaringen van de inwoners die ondersteuning hebben gekregen. Wat zijn hun ervaringen met de ontvangen hulp of het hulpmiddel?

Tijdens meetmoment 3 wordt aan inwoners gevraagd terug te kijken op de ondersteuning, die inmiddels is beëindigd. Wat zijn hun ervaringen? Wat hebben zij aan de hulp/het hulpmiddel gehad?

Leeswijzer
In hoofdstuk twee wordt meer verteld over de vragenlijsten en de respons. In hoofdstuk drie worden de uitkomsten van het CEO Wmo weergegeven. Het gaat daarbij om de antwoorden op de gesloten vragen. De antwoorden op de open vragen staan in een apart bijlagenboek. In hoofdstuk vier zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2. Onderzoeksopzet

2.1 Vragenlijsten

De vragenlijst van meetmoment 1 gaat over het contact met de sociale teams en heeft betrekking op het thema 'toegankelijkheid'. Er zijn vijf gesloten vragen en twee open vragen over dit contact gesteld. Er zijn drie sociale teams (de Hondsrug, de Monden en het Veenland). Aan de inwoners is gevraagd met welk team zij contact hebben gehad, zodat de uitkomsten per team in kaart kunnen worden gebracht.

De vragenlijsten van meetmoment 2 en meetmoment 3 zijn vrijwel identiek. Deze vragenlijsten gaan over de ervaringen van de inwoners met de ondersteuning en geven zicht op de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Er is gevraagd naar de soort hulp/het type hulpmiddel, de passendheid van de hulp/het hulpmiddel en het effect. Er zijn zes gesloten vragen gesteld en vijf open vragen.

De inwoners konden zelf kiezen of zij de vragenlijst op papier wilden invullen of digitaal.

2.2 Respons

Er kan worden gesteld dat bij een responspercentage van 35% of meer sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. In Tabel 2 staat de respons per meetmoment. Van meetmoment 1 kan geen responspercentage worden berekend, omdat niet bekend is hoeveel vragenlijsten precies zijn uitgereikt via warme overdracht door de medewerkers van de sociale teams.

Tabel 2. Responsoverzicht

Meetmoment	Aantal vragenlijsten verstuurd/uitgereikt	Respons (aantal)	Respons (percentage)
1	-	168	-
2	887	355	40%
3	101	24	24%

Het responspercentage bij meetmoment 2 is 40%. Dat betekent dat de uitkomsten van dit meetmoment statisch betrouwbaar zijn en een goed beeld geven van de ervaringen van de inwoners. Bij meetmoment 3 is het responspercentage 24%. De uitkomsten geven een *indicatie* van de ervaringen van de inwoners.

Bij het verwerken van de respons is ook nagegaan welk percentage van de deelnemers de vragenlijst op papier heeft ingevuld en welk percentage voor de digitale versie heeft gekozen (zie Tabel 3). In de meeste gevallen is de papieren versie gebruikt.

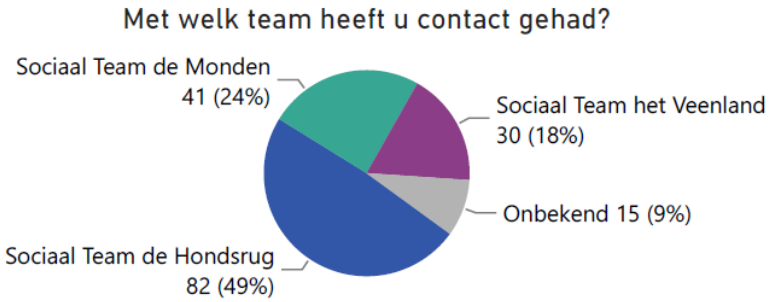
Tabel 2. Overzicht van de gekozen invulwijze

Meetmoment	Papier	Digitaal
1	91%	9%
2	84%	16%
3	87%	13%

3. Resultaten

3.1 Resultaten meetmoment 1

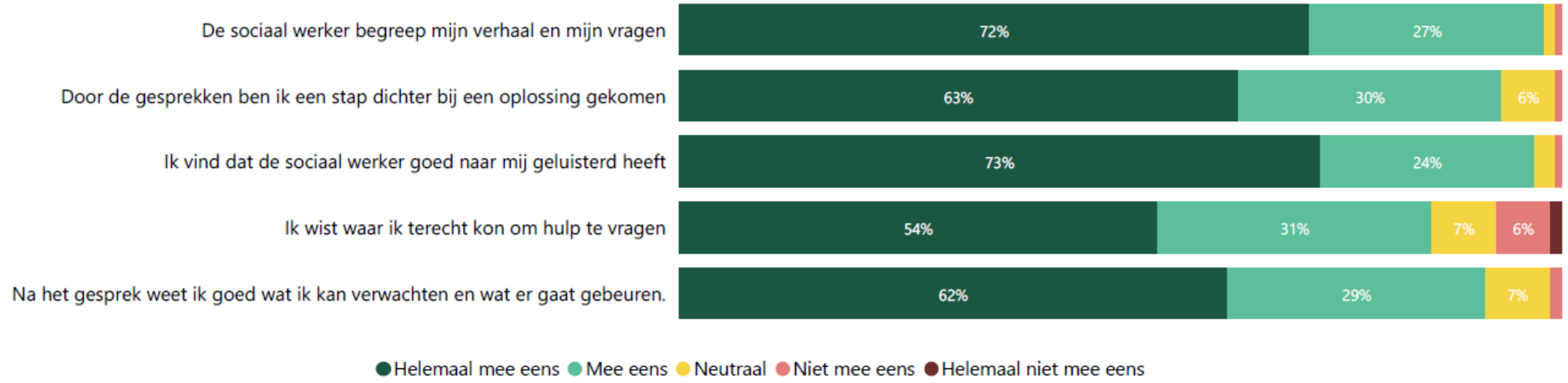
168 inwoners hebben de vragenlijst van meetmoment 1 ingevuld. Aan de inwoners is gevraagd met welk sociaal team van de gemeente Borger-Odoorn zij contact hebben gehad over hun hulpvraag (zie Figuur 1). Bijna de helft van de inwoners heeft contact gehad met Sociaal Team de Hondsrug. Bijna een kwart heeft contact gehad met Sociaal Team de Monden. 18% heeft contact gehad met Sociaal Team het Veenland. 9% van de inwoners heeft niet aangegeven met welk team zij contact hebben gehad.



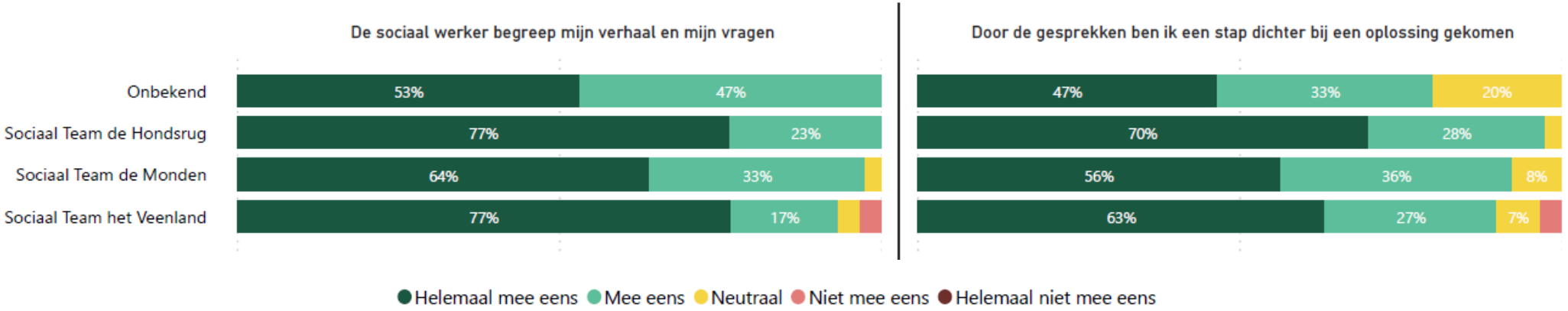
Figuur 1. Overzicht van de sociale teams waar de inwoners contact mee hebben gehad

De inwoners hebben een aantal vragen beantwoord over hun contact met het sociaal team. Uit Figuur 2 blijkt dat bijna alle inwoners de ervaring hebben dat de sociaal werker goed naar hen luisterde en hun verhaal en hun vragen begreep. Ook wisten bijna alle inwoners na het gesprek wat zij konden verwachten en zijn zij door de gesprekken bijna allemaal dichter bij een oplossing gekomen. Verder wist de meerderheid van de inwoners (85%) waar zij terechtkonden om hulp te vragen; ongeveer 8% van de inwoners wist dat niet.

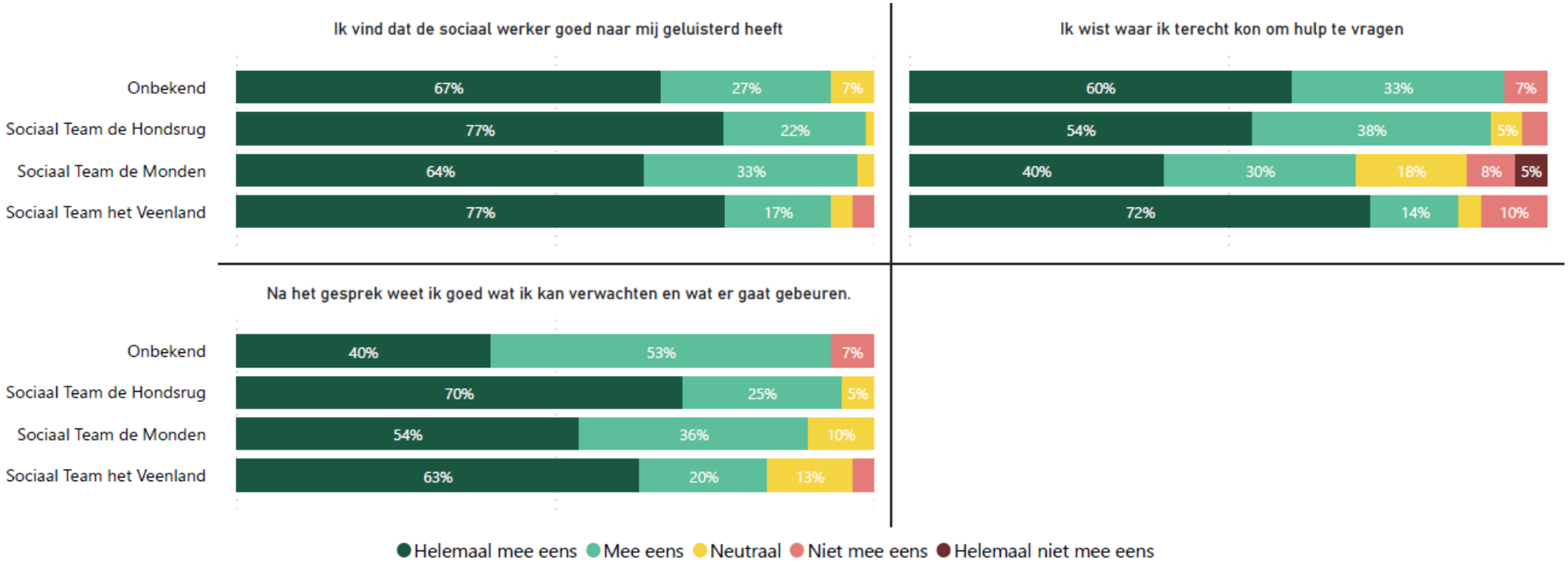
De ervaringen van de inwoners met de sociale teams zijn ook uitgesplitst naar team (zie Figuur 3). De verschillen tussen de teams zijn klein. De ervaringen van de inwoners met Sociaal Team de Hondsrug zijn over het algemeen iets positiever dan de ervaringen van de inwoners met de andere teams.



Figuur 2. Inwoners over hun contact met de sociale teams



Figuur 3. Inwoners over hun contact met de sociale teams, uitgesplitst naar team

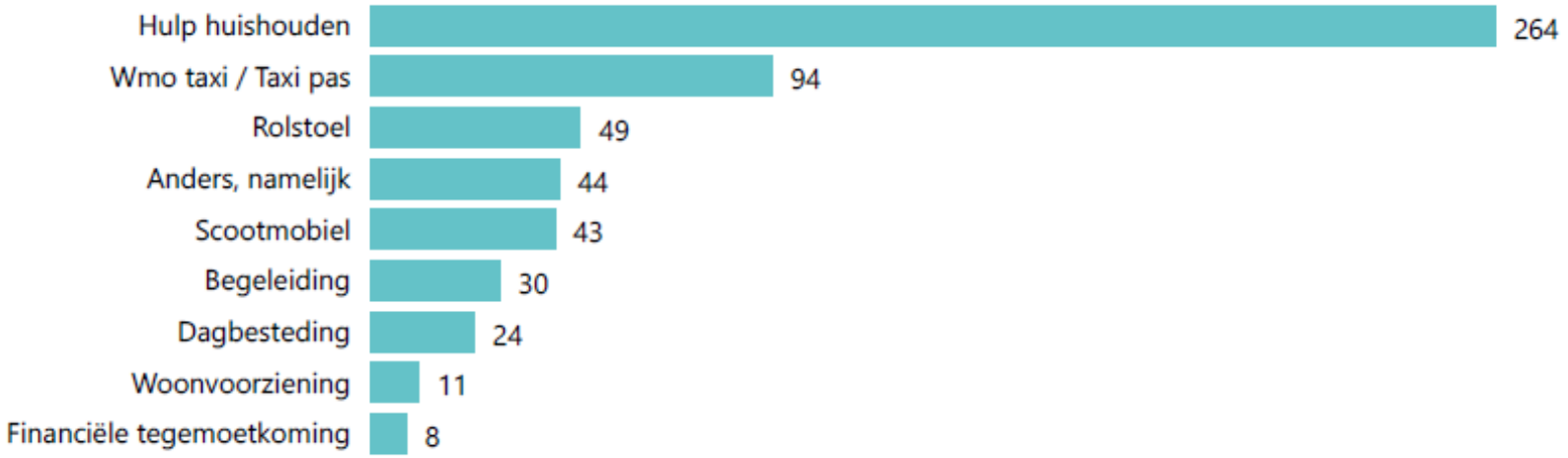


Figuur 3 (vervolg). Inwoners over hun contact met de sociale teams, uitgesplitst naar team

Tot slot is aan de inwoners gevraagd waar zij tevreden over zijn in het contact met het sociaal team (wat goed ging) en wat eventueel beter kan. De antwoorden op deze twee open vragen zijn terug te lezen in het bijlagenboek.

3.2 Resultaten meetmoment 2

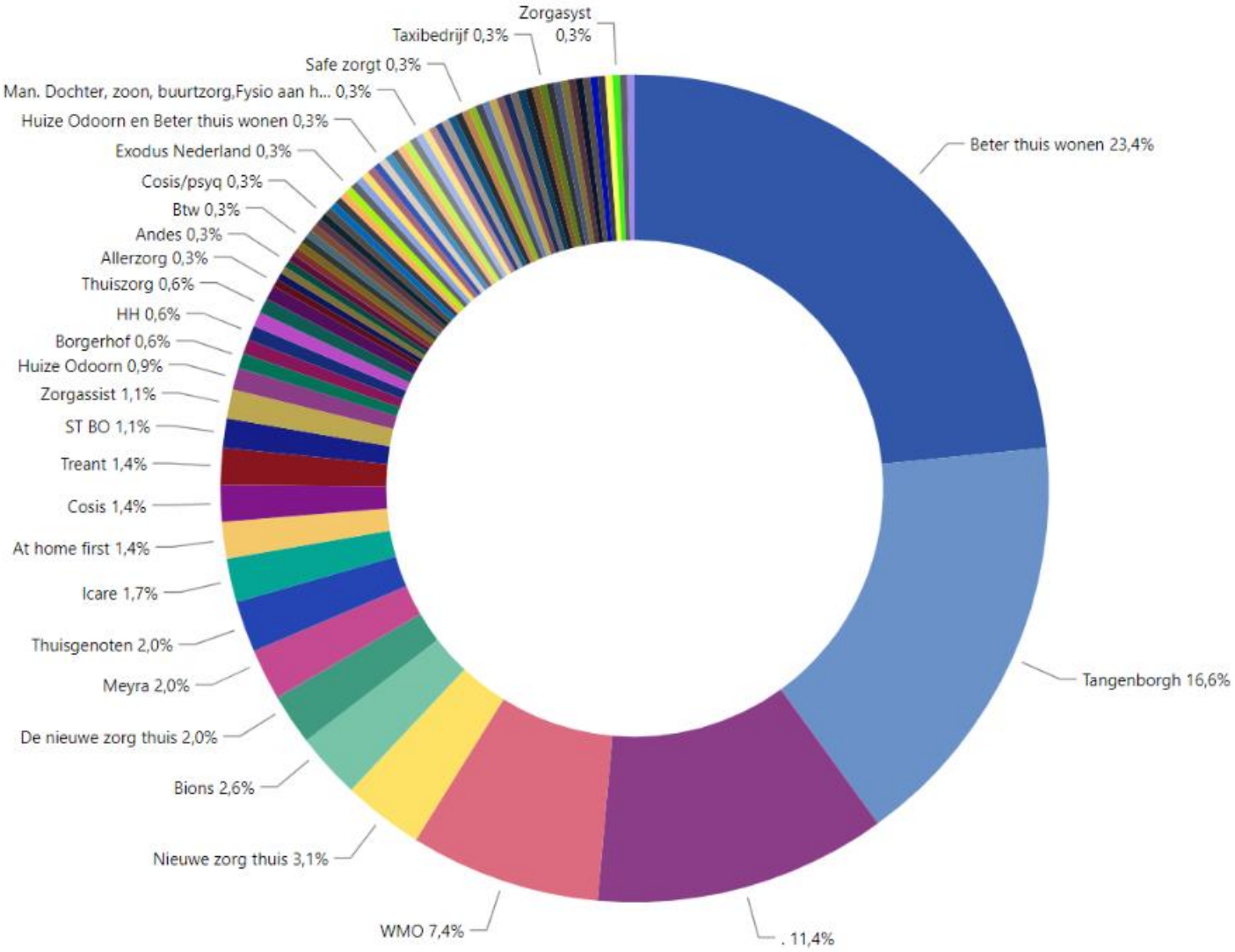
355 inwoners hebben de vragenlijst van meetmoment 2 ingevuld. Tijdens het tweede meetmoment zijn de ervaringen van de inwoners met de hulp/het hulpmiddel in kaart gebracht. Het verschilt per inwoner van welk type hulp(middel) zij gebruik maken. Het overzicht daarvan staat in Figuur 4.



Figuur 4. Overzicht van het aantal inwoners dat gebruik maakt van bepaalde hulp(middelen)

Figuur 4 maakt duidelijk dat veruit de meeste inwoners (264) die de vragenlijst hebben ingevuld gebruik maken van hulp in de huishouding. Daarna volgt de Wmo taxi of taxi pas (94 inwoners). Het minst wordt gebruik gemaakt van een financiële tegemoetkoming (8 inwoners). 44 inwoners hebben aangegeven dat zij andere hulp ontvangen. Door deze inwoners zijn een traplift en een speciale fiets (veelal een driewieler) het meest genoemd. Het complete overzicht van de antwoorden die deze inwoners hebben gegeven staat in bijlage 1 van deze rapportage.

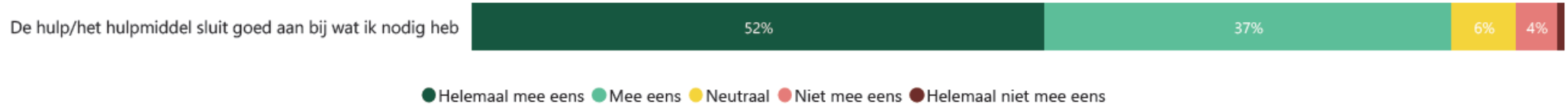
Sommige inwoners maken gebruik van meerdere vormen van hulp/meerdere hulpmiddelen. Aan de inwoners voor wie dat geldt is gevraagd voor welke hulp zij het formulier invullen. Het is heel wisselend welk type hulp(middel) zij in dat kader hebben genoemd. Veelgenoemd zijn begeleiding, hulp in de huishouding en een rolstoel. Aan de inwoners is ook gevraagd van welke organisatie zij hulp krijgen (zie Figuur 5). Sommige inwoners hebben hulp ontvangen van meerdere organisaties.



Figuur 5. Overzicht van de organisaties waar inwoners door worden geholpen

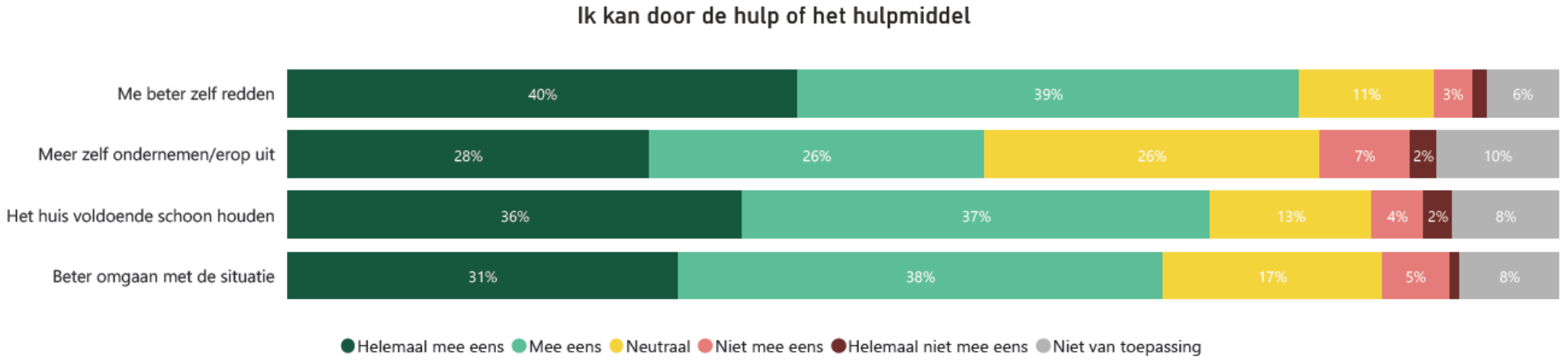
Figuur 5 maakt duidelijk dat er veel verschillende organisaties zijn waar inwoners hulp van krijgen. De meest genoemde organisaties zijn Beter Thuis Wonen en Tangenborgh. 11,4% van de inwoners heeft geen organisatie genoemd.

Om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp is gevraagd of de hulp/het hulpmiddel goed aansluit bij datgene wat de inwoners nodig hebben. De antwoorden op deze vraag worden getoond in Figuur 6. Uit deze figuur blijkt dat de meeste inwoners (89%) de ervaring hebben dat de hulp/het hulpmiddel passend is voor hen.



Figuur 6. Inwoners over de passendheid van de hulp/het hulpmiddel

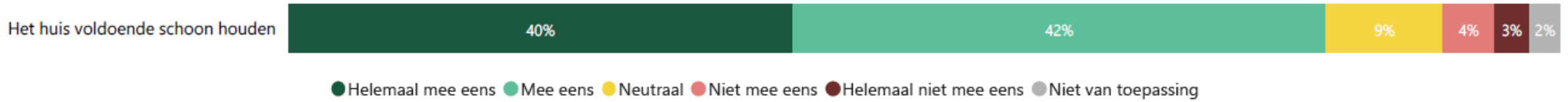
Vervolgens is aan de inwoners gevraagd wat de hulp/het hulpmiddel hen oplevert (zie Figuur 7).



Figuur 7. Inwoners over het effect van de hulp/het hulpmiddel

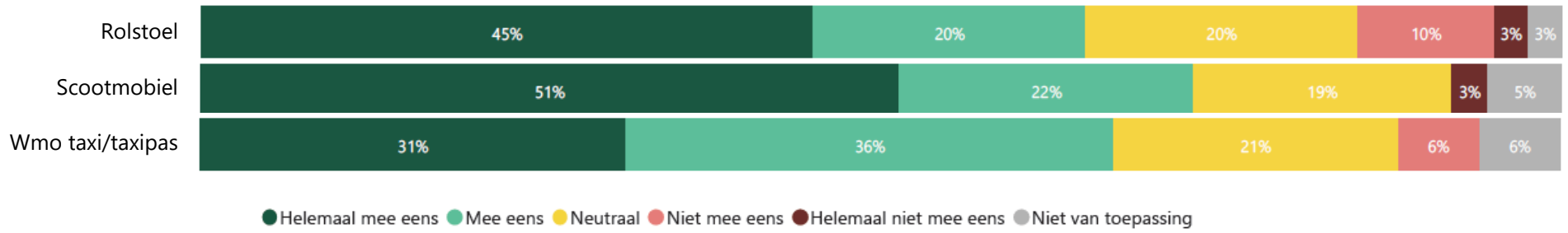
Figuur 7 laat zien dat 79% van de inwoners ervaart dat zij zich door de hulp/het hulpmiddel beter zelf kunnen redden. 54% van de inwoners kan naar eigen zeggen meer zelf ondernemen/erop uit door de hulp of het hulpmiddel. 73% van de inwoners heeft de ervaring dat zij door de hulp/het hulpmiddel het huis voldoende schoon kunnen houden. Tot slot heeft 69% van de inwoners aangegeven dat zij beter om kunnen omgaan met de situatie dankzij de hulp/het hulpmiddel. De toelichtingen van inwoners op hun antwoord (hoe de hulp/het hulpmiddel hen helpt) zijn terug te lezen in het bijlagenboek. In dat bijlagenboek is ook te lezen waar de inwoners tevreden over zijn en wat beter kan.

Welke effecten de inwoners ervaren, zou (deels) afhankelijk kunnen zijn van het type hulp(middel) dat zij ontvangen. Het schoonhouden van het huis is een effect dat vooral wordt beoogd bij inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen. Daarom is meer specifiek bekeken hoe de inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen hebben gereageerd op de stelling dat zij door de hulp hun huis voldoende schoon kunnen houden. Uit Figuur 8 blijkt dat 82% van deze inwoners het eens is met de stelling (terwijl dit percentage, zoals eerder aangegeven, 73% is voor alle inwoners tezamen).



Figuur 8. Mate waarin inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen het eens zijn met de stelling dat zij door de hulp hun huis beter kunnen schoonhouden

Een ander effect dat bij bepaalde groepen meer specifiek is bekeken, is dat inwoners meer zelf ondernemen/erop uitgaan door de hulp. Dit effect wordt vooral beoogd bij inwoners die een rolstoel of scootmobiel hebben of die gebruik maken van een Wmo taxi of taxipas. Hoe de inwoners die dit soort hulp(middelen) ontvangen hebben gereageerd, wordt getoond in Figuur 9. Eerder bleek uit Figuur 7 dat 54% van de inwoners meer kan ondernemen door de hulp die zij krijgen. Dit percentage ligt hoger bij de drie groepen uit Figuur 9. 73% van de inwoners die een scootmobiel hebben kan er meer zelf op uit. Van de groep die een rolstoel heeft kan 65% er meer zelf op uit; 13% van deze groep kan dat naar eigen zeggen niet. Van de groep die gebruik maakt van de Wmo taxi of taxipas heeft 67% de ervaring dat zij er meer zelf op uit kunnen door de hulp.



Figuur 9. Mate waarin inwoners die gebruik maken van een rolstoel, scootmobiel of Wmo taxi/taxipas dankzij de hulp meer zelf kunnen ondernemen

In bijlage 2 staat voor iedere vorm van hulp/ieder hulpmiddel hoe de inwoners die gebruik maken van die hulp/dat hulpmiddel hebben geregeerd op a) de stelling dat zij zich door de hulp beter zelf kunnen redden en b) de stelling dat zij door de hulp beter met de situatie kunnen omgaan. Deze uitsplitsingen laten veel overeenkomsten zien tussen het effect van de verschillende hulpvormen op deze twee punten. Maar er zijn ook verschillen. Wanneer naar de totale inwonersgroep wordt gekeken, kan 69% van hen beter met de situatie omgaan door de hulp/het hulpmiddel. Dit percentage ligt bij bepaalde groepen hoger. Het hoogste percentage is voor:

- inwoners die begeleiding krijgen (90%);

- inwoners die een financiële tegemoetkoming ontvangen (84%);

- inwoners die deelnemen aan dagbesteding (77%).

Wanneer naar de totale inwonersgroep wordt gekeken, kan 79% van hen zich door de hulp/het hulpmiddel beter redden. Ook dit percentage ligt bij bepaalde groepen hoger. Het hoogste percentage is wederom voor:

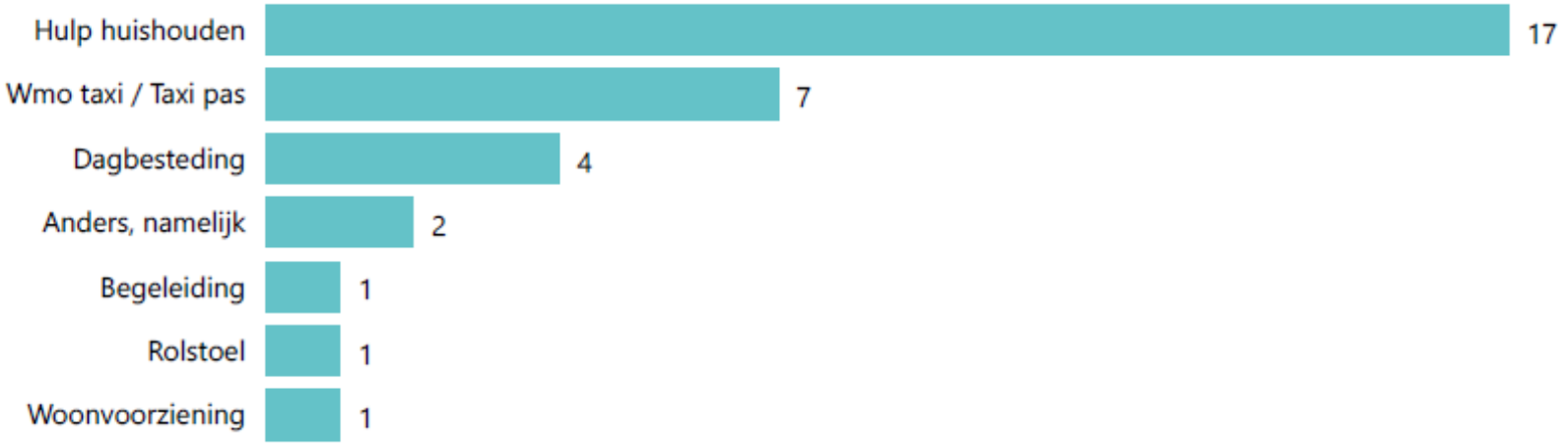
- inwoners die begeleiding krijgen (86%);

- inwoners die deelnemen aan dagbesteding (85%);

- inwoners die een financiële tegemoetkoming ontvangen (84%).

3.3 Resultaten meetmoment 3

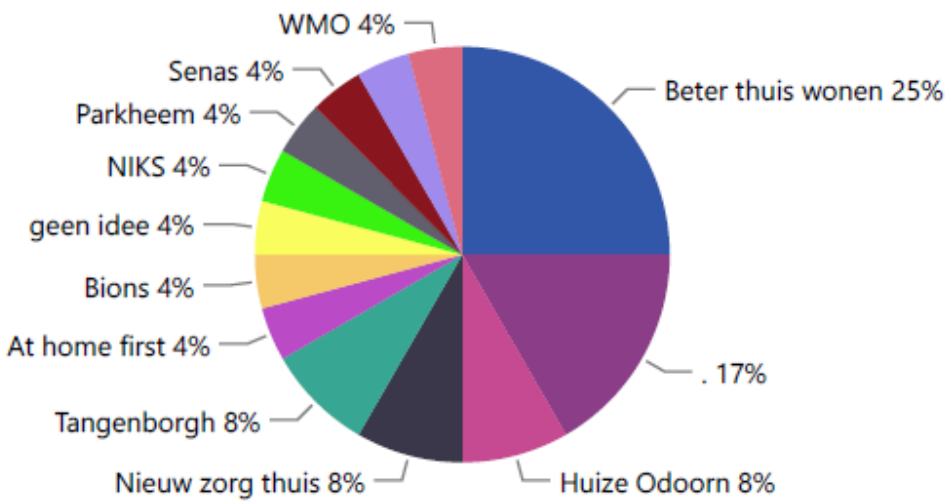
24 inwoners hebben de vragenlijst van meetmoment 3 ingevuld. Tijdens dit meetmoment zijn de ervaringen in beeld gebracht van de inwoners van wie de ondersteuning is gestopt. In Figuur 10 staat een overzicht van het type hulp(middel) waar deze inwoners gebruik van hebben gemaakt.



Figuur 10. Overzicht van het aantal inwoners dat gebruik heeft gemaakt van bepaalde hulp(middelen)

Figuur 10 maakt duidelijk dat de meeste inwoners (17) die de vragenlijst hebben ingevuld gebruik hebben gemaakt van huishoudelijke hulp. Van de Wmo taxi of taxipas is door zeven personen gebruik gemaakt. De andere vormen van hulp zijn door vier of minder personen ontvangen. De twee inwoners die hebben aangegeven dat voor hen iets anders geldt, hebben 'fiets' en 'NIKS' ingevuld.

Aan de inwoners is ook gevraagd van welke organisatie zij hulp hebben gekregen. Deze organisaties staan in Figuur 11. Deze figuur toont veel verschillende organisaties. Beter Tuis Wonen is het meest genoemd; 25% van de inwoners ontving hulp van hen. 17% van de inwoners heeft geen antwoord gegeven.



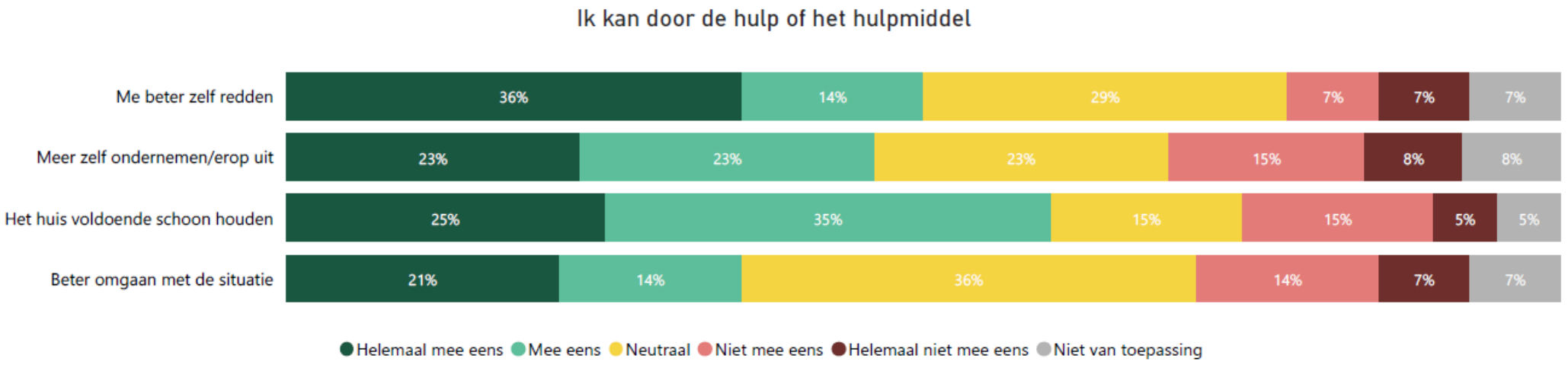
Figuur 11. Overzicht van de organisaties waar inwoners door zijn geholpen

Om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp is gevraagd of de hulp/het hulpmiddel goed aansloot bij datgene wat de inwoners nodig hadden. De antwoorden op deze vraag worden getoond in Figuur 12. Uit deze figuur blijkt dat de meeste inwoners (82%) de ervaring hebben dat de hulp/het hulpmiddel passend was voor hen. 13% heeft die ervaring niet.



Figuur 12. Inwoners over de passendheid van de hulp/het hulpmiddel waar gebruik van is gemaakt

Wat heeft de hulp/het hulpmiddel de inwoners opgeleverd? De reacties op een viertal stellingen over het effect zijn opgenomen in Figuur 13.



Figuur 13. Inwoners over het effect van de hulp/het hulpmiddel waar gebruik van is gemaakt

Figuur 13 toont veel verschillen in de ervaringen van de inwoners. De helft van de inwoners kan zich door de hulp/het hulpmiddel beter zelf redden; 14% heeft aangegeven dat niet te kunnen. 46% van de inwoners heeft de ervaring dat zij door de hulp/het hulpmiddel meer zelf kunnen ondernemen/erop uitgaan, terwijl 23% heeft aangegeven dat dit niet het geval is. 60% van de inwoners ervaart dat zij dankzij de hulp/het hulpmiddel het huis voldoende kunnen schoonhouden; 20% kan dat niet. Tot slot kan 35% van de inwoners door de hulp/het hulpmiddel beter omgaan met de situatie; 21% van de inwoners kan dat naar eigen zeggen niet. Voor iedere stelling geldt dat een flink percentage (tussen de 15% en 36%) inwoners neutraal heeft geantwoord.

Het percentage inwoners dat het met de stellingen eens is (en dus een positief effect heeft ervaren) is kleiner dan bij het tweede meetmoment. Het valt vooral op dat er vergeleken met meetmoment 2 relatief minder inwoners zijn die hebben ervaren dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met de situatie en zichzelf beter kunnen redden.

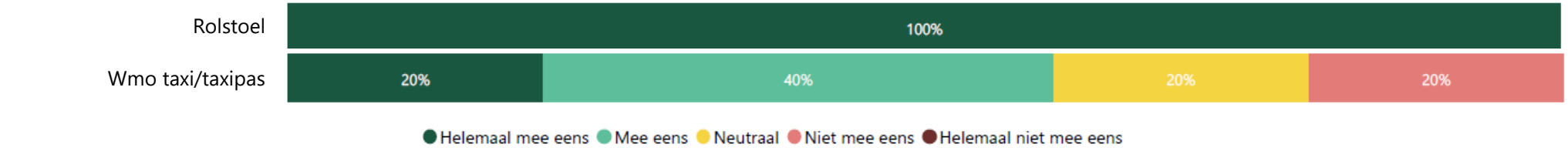
De toelichtingen van inwoners op hun antwoord (hoe de hulp/het hulpmiddel hen helpt) zijn terug te lezen in het bijlagenboek. In dat bijlagenboek is ook te lezen waar de inwoners tevreden over zijn en wat beter kan.

Net als bij meetmoment 2, is ook tijdens het derde meetmoment meer specifiek gekeken naar het effect dat wordt ervaren door inwoners die gebruik hebben gemaakt van bepaalde hulp(middelen). In Figuur 14 staat in hoeverre de inwoners die huishoudelijke hulp hebben gekregen het eens zijn met de stelling dat zij door de hulp hun huis kunnen schoonhouden. 70% van de inwoners die huishoudelijke hulp hebben ontvangen, heeft de ervaring dat zij door de hulp hun huis kunnen schoonhouden. 12% van de inwoners die deze hulp heeft gehad, heeft dat niet ervaren. Het percentage dat een positief effect ervaart ligt 10% hoger dan in de totale inwonersgroep tijdens meetmoment 3.



Figuur 14. Mate waarin inwoners die huishoudelijke hulp hebben ontvangen het eens zijn met de stelling dat zij door de hulp hun huis beter kunnen schoonhouden

Een beoogd effect voor inwoners die een rolstoel of scootmobiel hebben of gebruik maken van een Wmo taxi/taxipas is dat zij meer zelf ondernemen/erop uitgaan. Geen van de inwoners die de vragenlijst van meetmoment 3 heeft ingevuld, heeft gebruik gemaakt van een scootmobiel. Daarom ontbreekt dat hulpmiddel in Figuur 15.



Figuur 15. Mate waarin inwoners die gebruik hebben gemaakt van een rolstoel of Wmo taxi/taxipas het eens zijn met de stelling dat zij door de hulp meer zelf kunnen ondernemen

Een van de inwoners heeft gebruik gemaakt van een rolstoel. Deze inwoner heeft aangegeven door de rolstoel meer zelf te kunnen ondernemen. Van de inwoners die gebruik hebben gemaakt van de Wmo taxi of taxipas is 60% het eens is met de stelling dat zij meer zelf kunnen ondernemen door de hulp; 20% is het ermee oneens.

In bijlage 3 staat voor iedere vorm van hulp/ieder hulpmiddel hoe de inwoners die gebruik hebben gemaakt van die hulp, hebben geregeerd op a) de stelling dat zij zich door de hulp beter zelf kunnen redden en b) de stelling dat zij door de hulp beter met de situatie kunnen omgaan. Dat overzicht toont de nodige verschillen tussen de ervaringen van de inwoners. Daar moet bij worden bedacht dat de aantallen inwoners die hebben gereageerd op de stellingen klein zijn. Soms gaat het om slechts één inwoner.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Gemeente Borger-Odoorn is in 2022 begonnen met het continu meten van de ervaringen van inwoners die een aanvraag hebben gedaan voor Wmo-hulp. Er is voor drie meetmomenten een vragenlijst gemaakt: het eerste contact met het sociaal team, vier maanden nadat de hulp/het hulpmiddel is ingezet en het einde van de hulp/het hulpmiddel. 168 inwoners hebben de vragenlijst van meetmoment 1 ingevuld. Het responspercentage is niet bekend, omdat niet is bijgehouden hoeveel vragenlijsten via warme overdracht zijn uitgereikt. 355 inwoners hebben de vragenlijst van meetmoment 2 ingevuld. Dit is een responspercentage van 40%. Dat betekent dat de uitkomsten van dit meetmoment een statistisch betrouwbaar beeld geven van de ervaringen van de inwoners. De vragenlijst die hoort bij meetmoment 3 is door 24 inwoners ingevuld, een responspercentage van 24%. Omdat dit percentage lager ligt dan de gewenste 35% geven de resultaten alleen een indicatie van de ervaringen van de inwoners. In dit slothoofdstuk worden de belangrijkste resultaten per meetmoment op een rij gezet. Gekoppeld daaraan wordt een aantal aanbevelingen gedaan.

Meetmoment 1: contact met het sociaal team

De inwoners zijn over het algemeen heel tevreden over het contact met de sociale teams; daarin verschillen de teams niet veel van elkaar. De sociaal werker luistert goed naar de inwoners en begrijpt hun verhaal en vragen. Door de gesprekken komen zij een stap dichter bij een oplossing en na het gesprek weten zij wat zij moeten verwachten. Een klein aantal inwoners wist niet waar zij terechtkonden om hulp te vragen.

Meetmoment 2: Ervaringen met de hulp/het hulpmiddel

Veruit de meeste inwoners maken gebruik van hulp in het huishouden. De op een na grootste groep bestaat uit inwoners die gebruik maken van de Wmo taxi of taxipas. De minst gebruikte hulpvorm is een financiële tegemoetkoming. Er is een grote diversiteit aan organisaties waar de inwoners hulp van ontvangen. Beter Thuis Wonen en Tangenborgh zijn het meest genoemd.

Bijna alle inwoners (89%) hebben de ervaring dat de hulp/het hulpmiddel goed aansluit bij datgene wat zij nodig hebben. 79% van de inwoners kan zich door de hulp beter zelf redden en 69% kan beter omgaan met de situatie. Met name inwoners die begeleiding ontvangen, merken dat zij beter met de situatie kunnen omgaan door de hulp; 90% van hen heeft deze ervaring.

Ruim de helft van de totale inwonersgroep kan door de hulp meer zelf ondernemen/erop uit. Inwoners bij wie dit effect specifiek wordt beoogd, ervaren dit over het algemeen vaker; 73% van de inwoners met scootmobiel, 65% van de inwoners met een rolstoel en 67% van de inwoners die gebruik maken van een Wmo taxi of taxipas kunnen meer zelf ondernemen door de hulp. Tot slot kan 83% van de inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen dankzij de hulp het huis schoonhouden.

Meetmoment 3: Terugblik op de ervaringen met de hulp/het hulpmiddel
De inwoners van wie de hulp is beëindigd hebben het vaakst gebruik gemaakt van hulp in het huishouden. Daarnaast heeft een relatief groot deel gebruik gemaakt van de Wmo taxi of taxipas. De andere vormen van hulp zijn niet of minder genoemd. Net als bij meetmoment 2 is sprake van een diversiteit aan organisaties die hulp hebben geboden; Beter Thuis Wonen is ook nu het vaakst genoemd.

De meerderheid van de inwoners (82%) heeft aangegeven dat de hulp/het hulpmiddel passend was, terwijl 13% de ervaring heeft dat de hulp/het hulpmiddel niet goed aansloot bij datgene wat zij nodig hadden. De inwoners verschillen van elkaar wat betreft de effecten die zij hebben ervaren en vergeleken met meetmoment 2 zijn er minder inwoners met positieve ervaringen. De helft van de inwoners heeft de ervaring dat zij zich beter kunnen redden door de hulp. Daarnaast kan 35% beter met de situatie omgaan. 46% van de totale inwonersgroep heeft aangegeven dat zij meer zelf kunnen ondernemen door de hulp; in de groep die gebruik heeft gemaakt van de Wmo taxi of taxipas ligt dat percentage op 60%. Tot slot heeft 70% van de inwoners die huishoudelijke hulp hebben ontvangen de ervaring dat zij door de hulp hun huis schoon kunnen houden.

4.2 Aanbevelingen

Het valt op dat de inwoners van wie de hulp is beëindigd over het geheel genomen minder positief zijn over de effecten van de hulp dan de inwoners die op dit moment nog hulp ontvangen. Het is de moeite waard om te proberen meer zicht te krijgen op het waarom daarvan. Een mogelijke oorzaak is dat de hulp in sommige gevallen is gestopt juist omdat deze niet het gewenste effect had. Als dat zo is, dient zich een aantal vervolgvragen aan. Zijn de inwoners wel doorverwezen naar een vorm van hulp die bij hun probleem past? Zo nee, zijn er zaken binnen de intake die verbeterd kunnen worden, zodat de kans op goede verwijzing groter wordt? Als de inwoners in principe wel naar de juiste vorm van hulp zijn verwezen, dan heeft het uitblijven van effect mogelijk (deels) te maken met de kwaliteit van de geboden hulp. Het is belangrijk ook daar zicht op te krijgen. Het is in dat kader zinvol gesprekken te voeren met een aantal inwoners van wie de begeleiding is gestopt omdat de gewenste effecten bij hen niet zijn bereikt. Wat ging er goed en op welke punten schoot de hulp te kort? Daarnaast kan worden overwogen in het vervolg een aantal extra vragen over de kwaliteit van de geleverde hulp te stellen tijdens meetmoment 2 en 3.

Uit het onderzoek blijkt dat er hulp wordt geboden door heel veel verschillende organisaties. De gemeente Borger-Odoorn ziet zich daarmee voor een grote uitdaging gesteld. Een belangrijke vraag voor de gemeente om bij stil te staan is of zij al die organisaties goed in beeld heeft en voldoende zicht heeft op de kwaliteit die zij leveren.

De meeste inwoners wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Toch zijn er ook inwoners die daar niet van op de hoogte waren. Het is daarom raadzaam er alert op te zijn dat in principe alle inwoners worden bereikt, door het gebruik van meerdere kanalen/communicatiemiddelen. Het is daarbij belangrijk voldoende bekendheid te geven aan de verschillende vormen van hulp die eventueel ingezet kunnen worden vanuit de Wmo.

Binnen de reikwijdte van dit onderzoek was het niet mogelijk de antwoorden van de inwoners op de open vragen te analyseren. Al deze antwoorden zijn terug te lezen in het bijlagenboek. Zij bieden context bij een aantal gesloten vragen en geven meer zicht op datgene wat goed gaat en behouden moeten blijven alsook op verbeterpunten.

Bijlagen

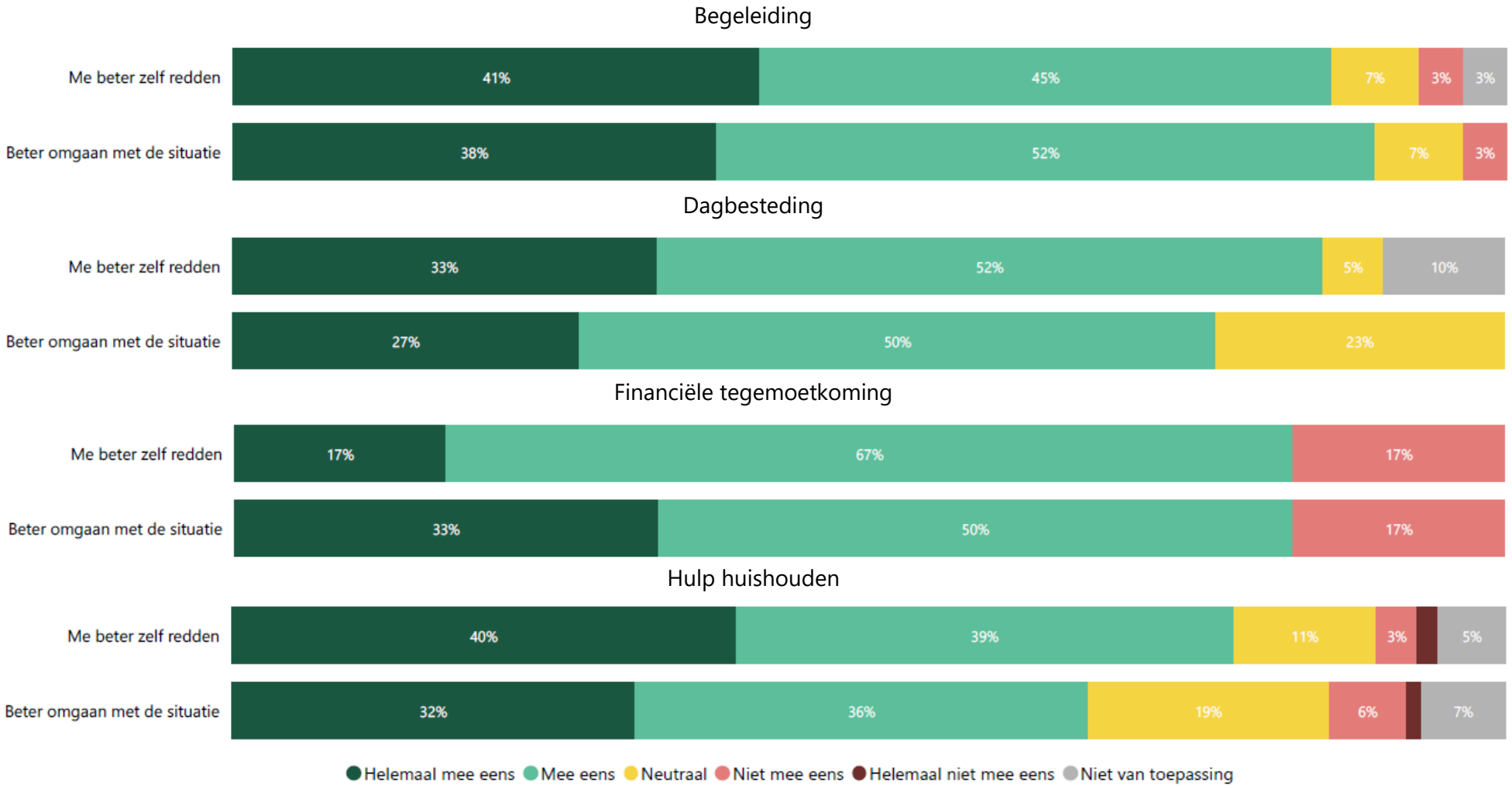
Bijlage 1. Overzicht andere hulpvormen waar inwoners gebruik van hebben gemaakt

Tijdens meetmoment 2 hebben 44 inwoners aangegeven dat zij gebruik hebben gemaakt van een hulpvorm die niet in het vooraf gegeven overzicht stond. De antwoorden die deze inwoners hebben gegeven staan hieronder.

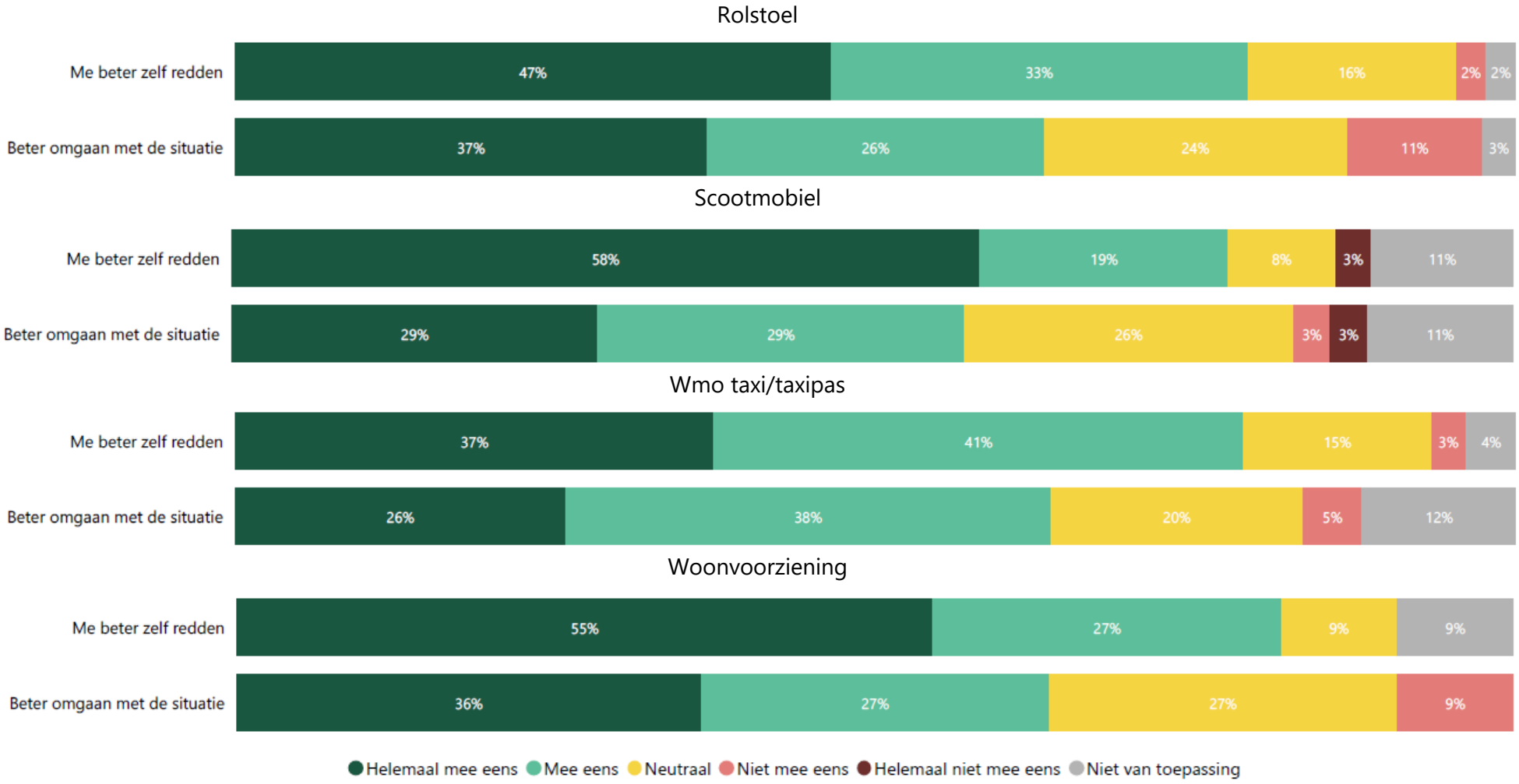
Antwoord	# Respondenten
Traplift	10
Driewielerfiets	9
fiets	3
Rollator	2
1	1
Aanpassing woning	1
Ambulante begeleiding	1
ambulante thuis	1
Bakfiets	1
Bed, trippelstoel en wc verhoger	1
Driewieler fiets	1
driewieltandem en hulp van Icare	1
Electrische 3 wielfiets	1
Gesprekken	1
Handbike	1
Hulpmiddel	1
Ligfiets	1
met handbike	1
Overal hulp bij	1
Rollator en parkeerkaart	1
Thuiszorg Icare	1
Traplift en driewielerfiets	1
Triplestoel	1
Zorg 24 uur bejaardentehuis	1
Totaal	**44**

Bijlage 2. Ervaren effecten per type hulp(middel) (meetmoment 2)

Ik kan door de hulp of het hulpmiddel:



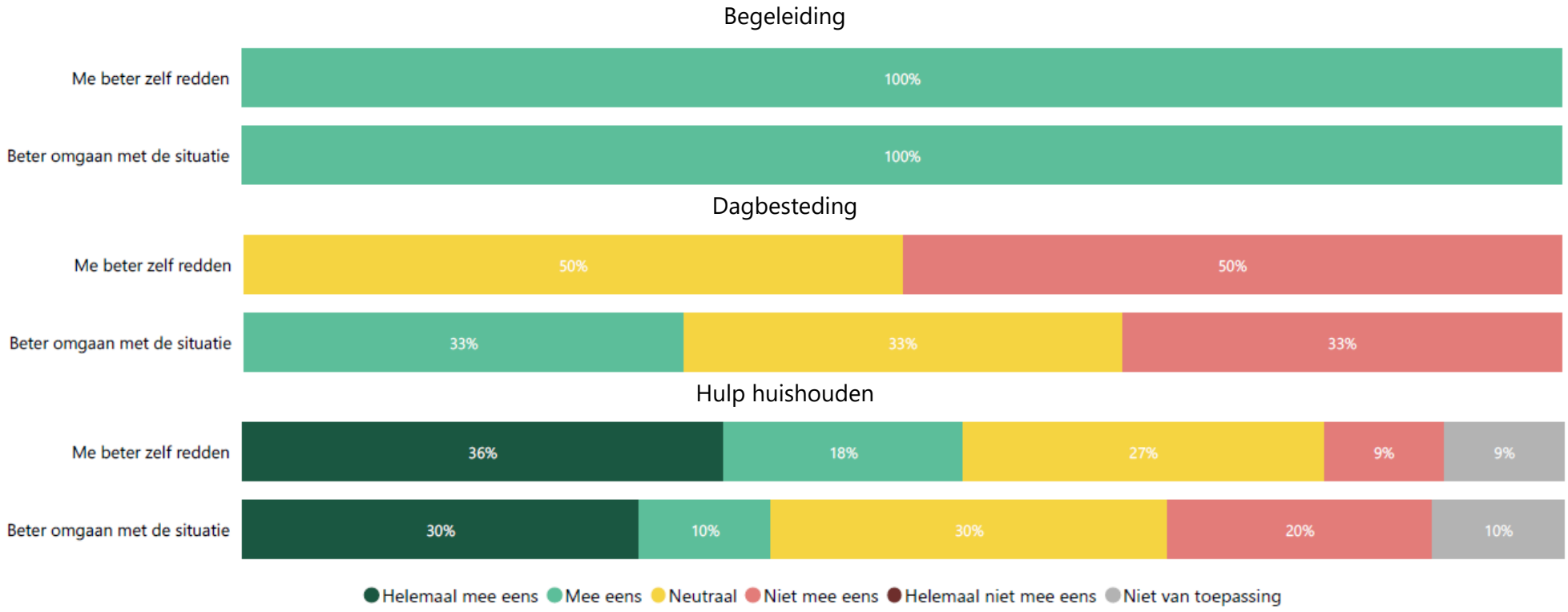
Ik kan door de hulp of het hulpmiddel:



Bijlage 3. Ervaren effecten per type hulp(middel) (meetmoment 3)

In onderstaand overzicht ontbreken de hulpvormen financiële tegemoetkoming en scootmobiel omdat de inwoners die de vragenlijst van meetmoment 3 hebben ingevuld daar geen gebruik van hebben gemaakt.

Ik kan door de hulp/het hulpmiddel:



Ik kan door de hulp/het hulpmiddel:

