**Onbekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning.**

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) verplicht om jaarlijks een cliëntervarings-onderzoek uit te voeren. In opdracht van het ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport voerde I&O research een analyse uit van de gemeentelijke onderzoeken in 2023.

Het algemene beeld is dat de meeste Wmo cliënten goed weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Ook zijn ze in grote lijnen tevreden over de ontvangen ondersteuning, voelen ze zich serieus genomen en is de ervaring dat er goed naar hen wordt geluisterd. Medewerkers worden als vriendelijk en deskundig gezien. Ui de analyse komen ook verbeterpunten naar voren. Onderstaand een samenvatting van de belangrijkste.

**Onafhankelijke cliëntondersteuning.**

Volgens 71% van de gemeenten staat als verbeterpunt met stip bovenaan betere bekendheid van de onafhankelijk cliënttondersteuning. Het merendeel van de cliënten blijkt niet bekend met het bestaan en maakt dus geen gebruik van die mogelijkheid. Positief is dat steeds meer gemeenten de bekendheid zien toenemen, maar het blijft niettemin een aandachtspunt.

**Snelheid hulp.**

Een ander verbeterpunt is de snelheid waarmee hulp en ondersteuning geboden worden. Vanwege personeelstekorten moeten cliënten soms langer wachten op een (keukentafel)gesprek. Meerdere gemeenten zien het percentage cliënten dat zich snel geholpen voelt afnemen.

**Bekendheid en vindbaarheid.**

Ongeveer 20% van de gemeenten noemt bekendheid en vindbaarheid van de toegang als verbeterpunt, maar het overgrote deel van de cliënten weet waar men terecht kan met een hulpvraag. Dat een deel (nog) niet op de hoogte is wordt gezien als een verbeterpunt.

**Tenslotte.**  Een groot deel van de cliënten ervaart positieve effecten van de ondersteuning in de vorm van een betere kwaliteit van leven en meer zelfredzaamheid. Dankzij de ondersteuning zijn er meer mogelijkheden om dingen te doen die men belangrijk vindt.

Bron Kbo magazine. Redactie Kbo Edam-Volendam T: 0614432633 E: jantroet@gmail.com