

## Wmo cliënten geven gemeente Loppersum een dikke voldoende.

De cliënten van de Wmo zijn tevreden over de wijze waarop de gemeente Loppersum de Wmo uitvoert. Zij waarderen het persoonlijke gesprek met de consultant met gemiddeld een 7,5. Dit is één van de uitkomsten van het recent uitgevoerde onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten van de WMO.

### Wethouder Bé Schollema:

*"Ik ben blij dat onze cliënten positief zijn over de wijze waarop wij de Wmo uitvoeren. De cliënten beseffen dat wij bezuinigingen moeten realiseren als gevolg van politieke keuzes. Dat de cliënten punten noemen waar het nog beter kan, stellen we zeer op prijs. We gaan die punten oppakken in onze werkwijze."*



### Regelmatig onderzoek

Jaarlijks wordt de tevredenheid onderzocht van de inwoners van de gemeente Loppersum die een beroep hebben gedaan op voorzieningen vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Deze keer is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarin met een aantal cliënten een telefonisch interview is gehouden. In de interviews zijn vooral verhalen, belevingen en ervaringen naar voren gekomen. De uitkomsten zijn indicatief, het zijn signalen.

### De kanteling en het gesprek

De Wmo consultants werken 'gekanteld', dit betekent dat de gemeente uitgaat van het gewenste resultaat en de zelfredzaamheid van de inwoner. Eigen kracht en het eigen netwerk staan centraal. Met de kanteling valt de gemeente niet automatisch terug op de standaard-voorzieningen. Wmo consultants gaan in het gesprek alle mogelijkheden verkennen om de hulpvraag op te lossen.

De cliënten zijn positief over de deskundigheid van de Wmo consultant en over de wijze waarop men bejegend wordt. De consultant neemt voldoende tijd voor het gesprek en er wordt goed geluisterd. Er is niet in alle gevallen begrip voor de noodzaak om 'eigen' oplossingen te zoeken. Men voelt zich wel eens te kort gedaan door deze benadering. In die gevallen is men minder tevreden met de oplossing die de gemeente biedt voor de hulpvraag.

### Reactie van de Wmo Adviesraad:

*"Wij vragen uw aandacht voor het volgende: de acceptatie van de vermindering van huishoudelijke ondersteuning is minimaal. Wellicht is het raadzaam om bevolkingsbreed nog eens uitgebreid over de wijzigingen voorlichting te geven".*

### Meer informatie

Hoewel de gemeente regelmatig informatie geeft over de mogelijkheden van de Wmo en over veranderingen, blijkt dat niet iedereen volledig op de hoogte is. De gemeente zou nog meer informatie kunnen geven over de werkwijze en de te volgen procedure voorafgaande aan het gesprek. Veranderingen in het toekennen van huishoudelijke hulp zijn niet bij iedereen bekend. De gemeente gaat, samen met andere gemeenten, de cliënten hierover de komende tijd nader informeren.

**Bijlage: [Tevredenheidsonderzoek cliënten Wmo.](#)**