

## Advies Wmo-raad Enkhuizen aan B&W van Enkhuizen m.b.t. Cliënt Ervaringsonderzoek 2016

### Inleiding

De opvallendste conclusies zijn dat er in Enkhuizen aantoonbaar weinig keukentafelgesprekken gevoerd zijn. Bovendien is een groot deel daarvan met 1 persoon geweest en dus niet met een onafhankelijke cliëntondersteuner erbij. Enkhuizen heeft erg weinig aandacht besteed aan de beschikbaarheid van deze ondersteuners.

Positief punt is dat de cliënten wel het idee hebben dat er goed naar hen geluisterd wordt tijdens de keukentafelgesprekken. De deskundigheid van de medewerker die het gesprek voert is niet altijd adequaat.

De procedure is inmiddels wel iets gewijzigd: degene die het gesprek voert, is niet meer degene die de verdere administratie afhandelt. Er is inmiddels ook weer een fysiek Zorgloket geopend, in het Stadskantoor.

### Advies

Duidelijker communiceren dat het niet verstandig is om het 'keukentafelgesprek' alleen te voeren. Nu staat er in de [folder](#) *'Uiteraard mag u iemand uitnodigen bij het gesprek, bijvoorbeeld een vriend, familielid of een bekende.'* Voeg daar iets aan toe in de trant van: *'Bereid het gesprek goed voor in samenspraak met iemand die u als toehoorder meeneemt. U heeft recht op een onafhankelijke ondersteuner bij het gesprek. Die kunt u (kosteloos voor u) bij het gesprek aanwezig laten zijn.'*

27/2/2017