**Cliënttevredenheidsonderzoek 2020**

10% minder mensen wisten waar ze moesten zijn. De klankbordgroep vraagt zich af waarom dat is. Heeft dat misschien ook met Corona te maken? Omdat toen veel dicht was en bijna alles digitaal moest? Het is wel erg belangrijk dat mensen weten waar zij met hun vragen terecht kunnen.

Maar 38% (14% minder dan in 2019!) van de mensen wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. 59% zou er niet op gewezen zijn. De klankbordgroep vindt dat zorgelijk en een slechte zaak. Het is de taak van de gemeente dat mensen dat weten en dat zij erop gewezen worden.

De scores van de kwaliteit vindt de klankbordgroep mooie scores.

Wel wordt herkend dat aanvragen soms knap lang duren en dat er problemen zijn met het vervangen van huishoudelijke hulpen.

Zit er verschil in het gebruik van PGB tussen 2020 en 2019?

Nico geeft aan dat hij tijdens corona geen vervangende huishoudelijke hulp kreeg, hij moest het toen gewoon zelf doen. De ambulante hulp werd een tijd telefonisch gedaan, dat schoot volgens hem ook niet op.