
WMO ADVIESRAAD



Secretariaat Wmo-adviesraad
P/a Zorgbelang Zuid-Holland
Postbus 2148
2800 BG Gouda
E: jbroerse@zorgbelang-zuidholland.nl

Aan het College van B&W
Gemeente Alblasserdam
Postbus 2
2950 AA ALBLASSERDAM

Alblasserdam, 8-3-2016

Betreft: ongevraagd advies over informatievoorziening cliëntondersteuning

Geachte leden van het college van B&W,

Graag brengen wij het volgende, ongevraagde advies aan u uit. Dit advies baseren wij op de Quickscan in september jl. uitgevoerd door Zorgbelang Zuid-Holland, die alle gemeentelijke websites in de Drechtsteden heeft bekeken op informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning. In de nieuwe Wmo en in de Jeugdwet staat duidelijk beschreven dat voor alle gebruikers van deze zorgvormen gratis onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar moet worden gesteld door de gemeenten. Zorgbelang heeft er voor gekozen om alleen de beschikbare online informatie te onderzoeken. Vanuit de media en de voorlichting van de landelijke overheid worden burgers met een hulpvraag naar 'de gemeente' gestuurd. Een deel van de burgers zal hiervoor het gemeentehuis bezoeken, maar een groot deel van de burgers zal de informatie inwinnen via internet. Zij zullen dus in eerste instantie de website van de gemeente intikken met de vraag 'Bij wie kan ik terecht om hulp te krijgen'.

Naar aanleiding van deze quickscan heeft de Wmo-adviesraad ook de website van de gemeente Alblasserdam gecheckt. Wij delen dan ook de volgende constatering:

Op de website van onze gemeente wordt de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning niet expliciet genoemd, onder Wmo of jeugdzorg. Na het intikken van de term cliëntondersteuning in het zoekscherm wordt alleen een korte verwijzing naar de website van MEE Drechtsteden gegeven. Maar deze informatie is achterhaald, omdat de cliëntondersteuner in de persoon van mw. M. Verhoeve sinds medio 2015 direct onder de gemeente Alblasserdam valt. Via de zoekterm 'ondersteuner' wordt wel de digitale nieuwsbrief Zorg dichtbij en voor elkaar van oktober 2015 getoond. In deze nieuwsbrief staat een artikel met duidelijke informatie over wat de cliëntondersteuner te

bieden heeft. **Aanbeveling 1:** Wij willen u dan ook de suggestie doen om de kadertekst uit die nieuwsbrief als een zelfstandig item direct op de website te plaatsen (zie bijlage 2).

Tot slot is het opvallend dat er een groot hiaat ligt in de communicatie van de gemeente naar kinderen en jongeren over de mogelijkheid een beroep te doen op cliënt-ondersteuning op basis van de Jeugdwet. Deze mogelijkheid wordt niet vermeld op de gemeentelijke website.

Aanbeveling 2: Wij bevelen dan ook aan dat ook expliciet voor jeugdigen makkelijk te vinden informatie over het keukentafelgesprek en de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning in te roepen, op de website wordt opgenomen (onder Jeugdzorg). Verder is het opvallend dat de informatie onder Jeugdzorg (veel gestelde vragen) alleen is gericht op de ouders/verzorgers. Wellicht is het ook een idee om teksten in de jij-vorm daarbij te plaatsen, voor de jongeren zelf. Ook over de mogelijkheid een beroep te doen op de cliëntondersteuner.

Wmo Drechtsteden

De website, www.wmodrechtsteden.nl, geeft veel informatie. De gemeente Alblasserdam verwijst op haar website niet naar deze site door.

Aanbeveling 3: Wij bevelen aan om deze link op te nemen op de gemeentelijke website.

Concluderend

Als het gaat om communicatie naar burgers met een hulpvraag is er binnen onze gemeente dus nog het een en ander te verbeteren. De website van de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht is trouwens een goed voorbeeld hoe het wel zou kunnen. Want op die website biedt de gemeente duidelijke informatie zonder al te veel muisklikken. Natuurlijk is de Wmo-adviesraad graag bereid om mee te denken en feedback te geven op de nieuwe teksten op de gemeentelijke website. Ook zouden andere zorggebruikers daarbij betrokken kunnen worden, zo bevelen wij aan. Wellicht is het ook een idee om samen met de andere gemeenten in de Drechtsteden nieuwe, complete en juiste teksten op te stellen voor plaatsing op alle individuele gemeentelijke websites.

Tot zover ons advies. Wij hopen dat u dit advies wilt overnemen en zien uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet namens de Wmo-adviesraad Alblasserdam,



Rolf de Folter,
voorzitter

Bijlagen:

Bijlage 1: Quicksan Zorgbelang Zuid-Holland en

Bijlage 2: Voorbeeld tekst over cliëntondersteuning uit digitale nieuwsbrief oktober 2015