



Aan Gemeente Maasgouw

T.a.v. Vivian Heuts

Postbus 7000

6050 AA Maasbracht

CC Wethouder Wilms

Betreft: Ongevraagd Advies ASD Maasgouw inzake het rapport Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020 en 2021.

Datum: 21 maart 2022

Geachte mevr Heuts,

Aanleiding voor dit advies is de online meeting die op 7 februari 2022 heeft plaatsgevonden met de beleidsambtenaar mevr. Heuts. Aan deze online meeting namen vanuit de adviesraad sociaal domein Maasgouw drie leden deel. Vanuit het servicecentrum MER en MEE waren twee personen online aanwezig. Het doel van deze online meeting was om input bij ons op te halen met betrekking tot de vindbaarheid en toegang tot de zorg en ondersteuning. Expliciet is aan ons gevraagd hoe deze te verbeteren is. Onze input hebben wij daarop gegeven. Deze zou in een aangepaste presentatie aan ons worden teruggekoppeld. Wij hebben echter tot op heden nog niets ontvangen en vrezen dat met onze input niets of onvoldoende wordt gedaan. Dat heeft ons doen besluiten om de informatie op papier in een ongevraagd advies te formuleren. Onderstaand de verschillende punten waar wij graag reactie op willen ontvangen:

1. Van wat wij horen en zien is dat niet iedere inwoner (jong en oud) de weg naar hulp bij zorg en ondersteuningsvragen vindt. De website is te abstract en sluit eerder het verder zoeken uit. Op de pagina van de WMO wordt onvoldoende duidelijk dat deze voor iedere inwoner bedoeld is die hulp denkt nodig te hebben. De jongere gezinnen die dit lezen interpreteren de zin "helpt mensen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven" als, dat het bijvoorbeeld alleen van toepassing is voor ouderen die zorg nodig hebben en hulpbehoevend zijn. De hulpvraag voor WMO kan echter divers zijn en is niet uitsluitend voor ouderen. De tekst waarmee een inwoner nu geconfronteerd wordt is te specifiek gericht op "extra zorg" of "hulpmiddelen". Niet duidelijk is dat alle hulpvragen (klein en of groot) aanleiding kan zijn voor een WMO aanvraag. Hierdoor voelen bepaalde inwoners zich mogelijk uitgesloten voor het doen van een beroep op de WMO.
2. De website is tegenwoordig een krachtig communicatie en informatiemiddel welk voor alle inwoners een helder pad met heldere stappen moet zijn. Voor mede inwoners met een

visuele handicap of de laaggeletterden is het een zoektocht naar waar zij zich moeten melden. Deels omdat een gesproken tekst (knop met luidspreker) ontbreekt en deels omdat er teveel informatie staat waardoor het bos met woorden ondoorgrondelijk wordt. Wij hebben daarover voldoende signalen ontvangen om dit bij U ter sprake te brengen.

3. Een ander punt is de enquête betreffende de clienttevredenheid. De vragen en de wijze waarop deze is opgesteld maakt dat er voornamelijk ouderen zijn die hierop reageren. De doelgroep Jongeren (ofwel -40 jaar) herkennen zich hier niet in. Ook de ouders/verzorgenden met vragen haken af waardoor de enquête eerder tussen het oud papier zou kunnen belanden. Uit de gemeenschap hebben wij voldoende signalen ontvangen dat zij een dergelijk vragenformulier niet serieus oppakken en retourneren. Dat verklaart voor ons in ieder geval gedeeltelijk de lage respons. Als tip hebben wij meegegeven om de vragenlijst digitaal te maken en deze middels FB, Twitter, Instagram, de weekkrant en in de kolom Nieuws op de site van de gemeente en de gemeenschapshuizen te plaatsen.

Onze tip/advies is om de inwoners tegemoet te komen. Maak het mogelijk dat er een spreekuur is op vaste dagen en tijden waar iedere inwoner van Maasgouw zijn vraag of overweging kan vertellen. Soms zit de vraag namelijk verborgen in een verhaal en schaamt men zich om expliciet de hulpvraag te stellen. Bedenk ook dat niet iedere inwoner de mogelijkheid heeft om overdag tijdens kantooruren in contact met de gemeente te komen.

Wij delen dit advies met de contactambtenaar voor de ASD, Miep Dam en met Vivian Heuts en de verantwoordelijk wethouder,.

Kern.

Het rapport Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020 en 2021 stoelt op onvoldoende respons om daar conclusies aan te verbinden. De enquête heeft niet alle inwoners bereikt en er is onvoldoende aandacht aan het bevragen van de jongere gezinnen en individuen. Signalen uit de samenleving heeft ons bereikt dat de laaggeletterden en inwoners met een visuele beperking de informatie van de gemeente niet bereikt. De Kern is dat de WMO voor iedere inwoner van de gemeente Maasgouw toegankelijk moet zijn en dat er niet bij voorbaat een voorselectie plaatsvindt op bijvoorbeeld extra zorg of een vraag om hulpmiddelen.

Slot en ondertekening

Wij vernemen graag uw reactie op ons advies en hoe u denkt dit evt. te kunnen meenemen in de verdere ontwikkeling en uitvoering van uw beleid. Een reactie op de individuele punten verwachten wij voor 18 april a.s.

Met vriendelijke groet,

Selina Henckens

Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Maasgouw