

College van burgemeester en wethouders
Van Dongen
Postbus 10153
5100 GE Dongen

Dongen, maart 2019

Onderwerp: communicatie met ouderen

Geacht college,

Graag willen wij uw aandacht vragen voor het bovengenoemde onderwerp. Wij hebben dat al eerder gedaan met onze brief van augustus 2016 toen de gemeentegids werd afgeschaft. Het belang van het onderwerp vinden wij zodanig hoog dat wij dit onderwerp opnieuw hebben opgenomen in ons beleids- en werkplan voor de jaren 2019 en 2020.

Wij zijn daarbij in goed gezelschap. Het kabinet heeft op 12 december 2018 in een brief aan de Tweede Kamer haar visie en maatregelen kenbaar gemaakt om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. De term die daarvoor gebruikt wordt is “digitale inclusie”. Overigens gaat het dan niet alleen om ouderen maar om iedereen die als digibeet aangemerkt kan worden en dus grote moeite heeft met internet of digitale apparaten. Ouderen zijn in dit opzicht een groeiende doelgroep. Het kabinet wil meer gaan samenwerken met andere overheidsorganisaties, dus ook met gemeenten, en stelt jaarlijks 5 miljoen euro ter beschikking om mensen digitaal vaardig te maken.

In een bijlage bij de brief worden acties aangekondigd die de situatie moeten verbeteren. Zo is er sinds 1 juli 2018 een wet van kracht die geldt voor gemeenten en andere overheidsorganisaties om websites en apps toegankelijker te maken. Dat moet blijken uit een “toegankelijkheidsverklaring”. Korthedshalve verwijzen wij u naar deze brief waarvan u ongetwijfeld op de hoogte bent.

En ook uw college geeft blijkens de begroting 2019 aan grote waarde te hechten aan goede communicatie getuige de tekst onder de kop “communicatie” op bladzijde 57. Hoewel ouderen daarin niet concreet genoemd worden gaan wij er van uit dat ook deze doelgroep betrokken zal worden bij de vernieuwing die u in dit kader aangekondigd heeft.

In dit verband willen wij specifiek attenderen op enkele aspecten ten aanzien van de communicatie rondom de aanvragen om WMO-voorzieningen door ouderen.

- Op een WMO-aanvraag die wordt ingediend volgt vaak een telefonische QuickScan. Aan ouderen worden dan vragen gesteld die zij direct – zonder enige bijstand – moeten beantwoorden. Het risico bestaat dat de gemeente dan een onvolledig beeld krijgt van de situatie waardoor de aanvraag niet

goed tot zijn recht komt en mogelijk al in dat stadium wordt aangegeven dat een aanvraag niet gehonoreerd kan worden.

- Bij een WMO-aanvraag dient altijd een zogenaamd keukentafelgesprek plaats te vinden, ook na het gebruik van een QuickScan. Een QuickScan alleen kan dus geen reden zijn een aanvraag verder niet in behandeling te nemen.
- Wij vinden het van groot belang dat een keukentafelgesprek plaatsvindt bij de aanvrager thuis. In deze vertrouwde omgeving voor de aanvrager kan de aanvraag beter onderbouwd worden en kan beter inzicht verkregen worden in de thuissituatie en “de vraag achter de vraag”.
- Voor de oudere aanvrager is het van belang dat hij ter onderbouwing van zijn aanvraag ondersteund wordt door een opgeleide cliëntondersteuner. Ons bereiken signalen dat door de gemeente daarbij vooral gewezen wordt op de cliëntondersteuners van de gesubsidieerde instellingen Stichting Mee en ContourDeTwern. Maar ook KBO/SWOD heeft opgeleide cliëntondersteuners die onafhankelijk en kosteloos (voor aanvrager en gemeente) hun werk kunnen doen.
- Beschikkingen, dus ook WMO-beschikkingen, hanteren een ambtelijk en juridisch taalgebruik. Wij pleiten er voor “normaal” taalgebruik te hanteren. En voor zover dat om juridische redenen niet kan de aanvrager vooraf telefonisch uitleg te geven over de inhoud.

Concreet verzoeken wij u het volgende:

- Digitale inclusie zoals het kabinet voorstelt en zoals ook uw college dat onderschrijft, vraagt om nieuw beleid op het terrein van de communicatie. Bent u bereid een nieuwe beleidsvisie te initiëren en daarbij het veld, waaronder de Seniorenraad, te betrekken?
- Wij zijn voorstander van het afschaffen van het gebruik van een QuickScan bij WMO-aanvragen vanwege het ontbreken van feitelijke meerwaarde. Bent u bereid dit te overwegen?
- Bent u het met ons eens dat mondelinge communicatie in de vorm van een keukentafelgesprek bij de aanvrager thuis dient plaats te vinden?
- Bent u bereid bij het aanbieden van cliëntondersteuning dezelfde waarde toe te kennen aan de ondersteuners van KBO/SWOD als aan de ondersteuners van gesubsidieerde instellingen?
- Wilt u het gebruik van “Jip en Janneke taal” onderzoeken bij de schriftelijke communicatie tussen gemeente en – in casu – oudere inwoners?

Wij zijn uiteraard tot nadere toelichting bereid.
Uw bericht met belangstelling tegemoetzende,
Namens de Stichting SeniorenRaadDongen

mr L. Hamers
Voorzitter