

Wmo-adviesraad Vlissingen

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeente Vlissingen
Postbus 3000
4380 GV Vlissingen

Secretariaat Wmo-adviesraad Vlissingen
Postbus 3000
4380 GV Vlissingen

Ons kenmerk: 22-S8

Vlissingen, 4 juli 2022

Betreft: Ongevraagd advies communicatie over de veranderingen Wmo

Geacht college,

Per brief d.d. 2 juni 2022 informeerde u de belanghebbende inwoners over de 'veranderingen Wmo vanaf juli 2022' in de gemeente Vlissingen. Bijgevoegd was een folder die uitgebreid uiteen zet welke aanbieders nog Wmo-zorg mogen verlenen in Vlissingen, en hoe daaruit te kiezen. Als Wmo-adviesraad zijn we nauw betrokken geweest bij de wijze van communiceren over dit onderwerp. Ons doel was met name een vereenvoudiging van de tekst (brief en folder).

Toch zijn bij de Wmo-adviesraad vele signalen binnen gekomen dat de gekozen benaderingswijze het doel mogelijk voorbij schiet. Uit ons overleg van vrijdag 17 juni 2022 bleek dat voor ingewijden en geoefende lezers de brief en de folder een helder beeld schetsen. Voor veel Wmo-afnemers is de gegeven informatie echter toch dermate algemeen en uitgebreid dat ze er geen raad mee weten. Voor de een is dat reden voor verwarring, ongerustheid of zelfs paniek, voor de ander is dat reden om de info ongelezen terzijde te schuiven.

Achteraf zien wij dat voor een groot deel van de betrokkenen, vooral degenen voor wie de veranderingen niet (meteen) gevolgen hebben, volstaan had kunnen worden met een kort kennisgevend briefje. Voor anderen daarentegen kunnen de veranderingen dermate ingrijpend zijn dat concrete en specifieke informatie wenselijk is, gericht op de eigen, persoonlijke situatie.

Er is een grote verscheidenheid aan afnemers van Wmo-zorg c.q. -voorzieningen. Aan de hand van de afgegeven indicaties c.q. beschikkingen zou het in de toekomst mogelijk moeten zijn de verschillende doelgroepen te traceren. De Wmo-adviesraad adviseert u dan ook de afnemers van Wmo in voorkomende gevallen niet meer als één groep te informeren maar onderscheid te maken binnen deze doelgroep en de onderscheidene groepen binnen de Wmo elk apart te voorzien van handzame, en voor hen specifieke en concrete informatie over veranderingen, gevolgen en de te nemen stappen. In een aantal gevallen zal daarbij wellicht een persoonlijke, individuele benadering wenselijk zijn.

Omdat wij als Wmo-adviesraad onderkennen dat het heel lastig is om met de verschillende doelgroepen te communiceren adviseren wij u het volgende:

- Tijdig starten met (voorbereiding van) communicatietrajecten.
- Van belang daarbij is dat tekst en/of beeld niet geschreven of bekeken wordt vanuit de belevingswereld van beleidsfunctionarissen of leden van de Wmo-adviesraad maar specifiek af te stemmen op de belevingswereld van de ontvangers.

Omdat communicatie zo lastig is en we informatie voor iedereen toegankelijk willen maken (VN-verdrag Handicap) adviseren wij u tijdig advies in te winnen bij deskundigen op dit gebied, c.q. ervaringsdeskundigen en/of adviseurs die gespecialiseerd zijn in het communiceren met mensen die beperkt zijn in het lezen en/of begrijpen van taal (beelden, B1-teksten).

In afwachting van uw reactie,

Hoogachtend,

Ingrid Kleingeld
Voorzitter

Tamara Kant
Secretaris