



**Betreft: Ongevraagd advies communicatie nieuwe Wmo**  
**Uitgebracht d.d. 27 juni 2014 door de Adviesraad WMO Leiden**

## **1. Inleiding**

Naarmate de datum van ingang van de ingrijpende veranderingen in de nieuwe Wmo en de daarmee gepaard gaande bezuiniging dichterbij komt, zal ook het aantal vragen van cliënten en hun directe omgeving, mantelzorgers en potentiële aanvragers geleidelijk aan toenemen. Deze verschillende groepen worden in het vervolg van deze notitie allemaal voor het gemak aangeduid met 'cliënten'. De verschillende media, belangengroepen en politieke partijen besteden in toenemende mate aandacht aan die veranderingen en geven dan vooral (en soms ongenueanceerd) aandacht aan de problematische en negatieve gevolgen voor huidige en toekomstige cliënten.

Aan het begin van het vierde kwartaal van dit jaar zal ook de landelijke overheid door middel van een campagne landelijk extra aandacht vragen voor alle veranderingen. In diezelfde periode ontstaat bij gemeenten steeds meer duidelijkheid over de cliënten waarom het gaat (namen) en zal naar cliënten die al onder de Wmo vallen en cliënten die er onder gaan vallen duidelijkheid geboden moeten worden over hun persoonlijke situatie per 01/01/2015. Dit geldt ook voor cliënten die nu onder de AWBZ vallen en die uit berichtgeving de indruk kunnen hebben dat de Wmo op hen van toepassing wordt. Ook zal in het vierde kwartaal op lokaal niveau de politieke besluitvorming plaatsvinden: waar en hoe krijgen de bezuinigingen vorm en inhoud.

Deze combinatie van factoren zal er toe leiden dat er steeds meer en steeds gerichtere vragen richting de gemeente komen. Cliënten willen weten wat er wanneer gaat gebeuren en heel feitelijk: cliënten willen weten wat één en ander voor de individuele cliënt zelf betekent. De gemeente moet zich daar goed op voorbereiden. Dat verwachten de Wmo cliënten ook van de gemeente!

## **2. De huidige situatie**

Tijdens de wijkbijeenkomsten die gemeente en Adviesraad op dit moment organiseren (Samen naar Beter), merken we dat de ongerustheid onder burgers en cliënten aan het toenemen is. Veel vragen, maar vooralsnog geen concrete antwoorden. Ook andere instanties tot wie cliënten zich wenden: zorgkantoor, landelijke organisaties, politieke partijen kunnen slechts aangeven: we weten het nog niet. De kamerbehandeling is nog niet afgerond, de budgetten (mei-circulaire) zijn nog niet helemaal duidelijk en de politieke discussie (lokaal) over de invulling van de bezuinigingen moet nog worden gevoerd. De terughoudendheid van een zorgkantoor om nieuwe verplichtingen aan te gaan leidt tot extra lange wachtlijsten. Het is een vorm van anticiperen op te verwachten bezuinigingen. Een enkele instelling voelt zich gedwongen zelf ook op deze wijze nu al een voorschot te nemen op de bezuinigingen. Door plekken nu al niet of niet snel in te vullen verwacht men minder problemen in 2015. Daarmee dreigen mogelijke problemen met budgetten centraler komen te staan dan de cliënten!

Op de gemeentelijke site is voor alle betrokkenen nog nauwelijks iets terug te vinden over de veranderingen die de nieuwe Wmo met zich meebrengt. Ook staan er geen antwoorden op veel gestelde of te verwachten vragen (FAQ). Uit onze gesprekken met onze achterban en met bewoners tijdens de wijkbijeenkomsten Samen naar Beter melden nog teveel cliënten met vragen, knelpunten ed. dat ze een zekere stroperigheid ervaren bij de gemeente en ze voelen zich nog te vaak 'van het kastje naar de muur' gestuurd. Het gaat niet alleen om de Wmo; de Wmo is onlosmakelijk verbonden met welzijn, wonen, ed. Het schort nog te vaak aan een integrale afweging en dus een integraal antwoord van die deelterreinen.

## **3. Uitgangspunten voor een goede communicatie aanpak**

- Goede en tijdige informatie is een noodzaak; gebrek aan informatie, zoals nu, leidt tot ongerustheid;
- Communiceer echter alleen als er iets te communiceren valt
- Spreek met één mond als gemeente; onduidelijke en elkaar tegensprekende informatie vergroot de ongerustheid alleen maar en leidt tot meer en scherpere vragen en groeiende ergernis.
- Duidelijkheid over: wie verschaft waar, wanneer en in welke vorm informatie
- Die informatie mag niet alleen schriftelijk beschikbaar komen, ook in makkelijk leesbaar digitaal formaat (o.a. Word). Zo moeten bijv. bewaarkranten/folders ook gedigitaliseerd worden aangeboden
- Die informatie moet ook voor de slecht of niet Nederlandsprekende cliënten beschikbaar komen
- Die informatie moet liefst 7x24 uur beschikbaar zijn
- Die informatie moet actueel gehouden worden
- Die informatie moet waar mogelijk dicht bij burgers/cliënten beschikbaar komen (wijkteams)
- Die informatie moet direct inspelen op actuele thema's in landelijke pers, ed. (desinformatie direct tegengaan)

#### **4. Suggesties voor gemeente**

Deze suggesties komen deels voort uit onze gesprekken met bewoners tijdens de Samen naar Beter wijkbijeenkomsten.

- a. Maak (voor zover dat niet al is gebeurd) één persoon eindverantwoordelijk voor de communicatie over de Wmo de komende twaalf maanden
- b. Vorm een klein communicatie team
- c. Maak een beperkt communicatieplan
- d. Maak een stappenplan, met tijdschema en benoem actoren
- e. Vorm uw digitale Wmo informatiepunt om van een voorzieningen site tot een proactieve Nieuwe Wmo site; op [www.leiden.nl](http://www.leiden.nl) moet op eerste pagina een zeer herkenbare Wmo link staan
- f. Communiceer zeer frequent waar en hoe men dat informatiepunt kan vinden
- g. Communiceer via dit informatiepunt helder wat er wanneer bekend zal worden
- h. Meldt daar wat er gaat veranderen door de nieuwe Wmo; geef daar alvast en steeds meer antwoorden op veel gestelde vragen (FAQ)
- i. Verzamel nu al de vragen die binnen komen en de antwoorden die daar bij horen
- j. Bedenk (Wmo consulenten) nu mogelijke vragen en plaats er de antwoorden bij;
- k. En doe dat samen met organisaties die cliënten ondersteunen
- l. Gebruik zoveel mogelijk spreektaal, geen afkortingen en leg moeilijke woorden uit
- m. Geef aan waar men zo nodig telefonisch aanvullende informatie kan krijgen en zorg ervoor dat dat telefoon nummer voldoende bememd is.
- n. Overweeg in de communicatie naar cliënten een naam, telefoonnummer en e-mailadres te vermelden van de medewerker tot wie men zich kan wenden als de cliënt er zelf niet uitkomt of nog vragen heeft
- o. Vragen die niet direct kunnen worden beantwoord: binnen twee werkdagen een reactie.
- p. Plaats de FAQ's op de site en zorg dat alle direct bij de communicatie betrokkenen wekelijks een update krijgen
- q. Investeer niet alleen in het vullen van de site: het waarborgen van de kwaliteit (geen verouderde informatie) vergt ook aandacht
- r. Communiceer intern dat voor informatie naar buiten alleen vanuit deze updates wordt gewerkt: de gemeente moet met één mond spreken
- s. Dit geldt ook voor de sociale wijkteams, vaak de eerste aanspreekpunten voor bewoners/cliënten

- t. Laat de wijkteams het centrale informatiepunt voeden met nieuwe vragen/antwoorden
- u. Zoek (als het nodig is) de media op; wacht niet tot ze komen
- v. Wees voorbereid op zaken die ondanks alle inspanningen niet goed zullen lopen of op mensen die “tussen wal en schip” raken en de publiciteit zoeken met een naar verhaal. Bedenk alvast hoe daarop gereageerd moet worden en hoe dergelijke gevallen in goede banen worden geleid bijv. door bezoek van een WMO-consulent en/of cliëntondersteuner aan huis. Voorkom verwijzing naar (bureaucratische) procedures.
- w. Belast één persoon met het creatief oplossen van vastgelopen procedures, lang niet beantwoorde vragen en te stroperige communicatie.
- x. Bedenk in overleg met ondersteunende organisaties nu al alternatieven voor betrokkenen die (deels) een voorziening gaan verliezen
- y. Overweeg het instellen van een informatief Wmo spreekuur centraal en/of in de wijken
- z. Informeer individuele cliënten zo spoedig mogelijk nadat hun persoonlijke situatie in 2015 duidelijk is geworden
  
- aa. Zorg dat mensen met een visuele en/of auditieve beperking de informatie ook kunnen volgen
- bb. Voor zover het niet al gebeurt: heronderzoeken gericht op eigen kracht en activiteiten bestaande relaties
- cc. Denk aan een bewaarkrant waarin informatie over de wijkteams, de voorzieningen waarvoor een aanvraag kan worden ingediend, de aanwezige ondersteuningsinstellingen en de cliëntondersteuning die bij de bespreking van de situatie mogelijk is, de wijze van indiening aanvraag, de procedure, bezwaar en beroep. Daarin ook informatie over zaken die buiten het domein van de gemeente vallen
- dd. Stem de communicatie nu al af met organisaties die voorzieningen leveren: wat doen zij naar hun (potentiele) cliënten
- ee. Informatie folders op plekken waar cliënten veel komen: huisarts, sociaal wijkteam, supermarkten; centra voor Jeugd en Gezin; wijk- en buurthuizen.
- ff. Op dit moment gaan veel zaken al goed, maar teveel zaken ook nog niet. U krijgt er als gemeente nu allerlei taken bij. Bezin u in uw communicatie op een heel goed antwoord op de vraag die we in veel wijkbijeenkomsten te horen krijgen: Waarom (gemeente) zouden al die zaken die nu nog niet goed gaan, straks beter gaan? Er is (enig) cynisme met betrekking tot de daadkracht van de gemeente op dit punt.

## 5. Slot

Communicatie in een periode waarin veel verandert, veel onduidelijk is en veel laat bekend wordt, zal nooit naar volledige tevredenheid van alle cliënten kunnen worden opgezet en uitgevoerd. Van de gemeente mag echter worden verwacht dat op een onorthodoxe wijze (en tijdelijk) een extra inzet op dit terrein wordt geleverd. We gaan er van uit dat onze suggesties voor u een stimulans vormen om creatief al het mogelijke te doen. U bent niet voor niets het college van de ‘Stad van Ontdekkingen’.

*Adviesraad WMO Leiden  
27 juni 2014*