

## Adviesraad Wmo Gemeente Tytsjerksteradiel

p/a L. van Dam, secretaris  
Markt 80  
9251JS Burgum  
tel. 06 133 008 94  
mail: damwmoart@gmail.com

Aan het college van B&W  
de heer D.A. Fokkema  
te Burgum

Burgum, 12 mei 2015

Betreft: (ongevraagd) advies communicatie

Geachte heer Fokkema,

Vanuit de burgers hebben wij de laatste tijd met enige regelmaat signalen ontvangen, welke erop wijzen dat er bij burgers nog altijd onduidelijkheid bestaat over het leggen van contacten met, over de taken en naamsbekendheid van de Dorpenteams. Tevens is er meerdere malen opgemerkt dat de inhoud van informatie door het KlantContactCentrum te weinig houvast biedt.

Wij hebben kennis genomen van de informatie via het huis-aan-huisblad Actief, het infoblad TichtbyElkoar en uitzendingen van RTVKanaal30.

- Desondanks is ons opgevallen dat vele burgers nog niet voldoende bekend zijn met de bereikbaarheid, taken en doelstellingen van de Dorpenteams. Ook de personen zijn nog niet voldoende bekend.

- Een deel van de burgers denkt dat het WMO-loket nog steeds bestaat ( N.B. Een lid van de Adviesraad ontdekte in de eerste maand van dit jaar 2015 in de hal van het gemeentehuis op de balie nog het bordje met de tekst: WMO-loket!).

- Telefoonnummers en locaties van de dorpenteams, verspreid over de gehele gemeente, zouden de komende tijd nog regelmatig op de website en in Actief op een opvallende wijze kunnen worden vermeld.

- Geef tevens voorbeelden van casussen en het koppelen van vraag en hulp( zie digitale platforms als van de VNG, wehelen.nl en alleszelf.nl).

- Wijs burgers met nadruk op de mogelijkheid om een keukentafelgesprek goed voor te bereiden en een verslag goed te duiden, bijvoorbeeld via een adviseur van een patiëntenvereniging of van één van de ouderenbonden). Via diverse sites zijn voorbeelden van checklists te downloaden.

- Laat de gebruikte schrijftaal goed toegankelijk zijn.

*Wij komen dan ook tot het (ongevraagd) advies om in de komende tijd de aandacht voor de communicatie in al haar facetten naar de burger toe over de bereikbaarheid en inhoud van de (nieuwe) zorgtaken van de gemeente (opnieuw) uit te breiden en te verdiepen.*

De leden van de Adviesraad zijn er zich terdege van bewust dat zij geen klachtenbureau vormen. Wel proberen wij in de komende maanden verdere trends in de praktische, alledaagse uitvoering te signaleren en die vervolgens met u te delen.

Uiteraard zijn wij tot een nadere toelichting gaarne bereid.

In afwachting van uw reactie,

Namens de Adviesraad Wmo  
met vriendelijke groet,

Wietze Haanstra, voorzitter  
Luit van Dam, secretaris