

Advies van de WMO-raad Diemen over het Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2023

De WMO-raad is gevraagd een advies uit te brengen over het beleidsplan van de gemeente Diemen, getiteld: Beleidsplan Sociaal Domein Diemen 2020-2023 “Samen Diemen”.

In haar vergadering van 14 november jl. heeft de WMO-raad het beleidsplan uitgebreid besproken met onderstaand advies als resultaat, dat hierbij aan burgemeester en wethouders wordt voorgelegd.

Eerst worden hieronder enkele algemene punten genoemd. Vervolgens wordt ingegaan op specifieke onderdelen van het beleidsplan.

Algemeen

Het beleidsplan is een goed leesbaar, ambitieus en integraal beleidsplan voor het hele sociaal domein. Al deze elementen worden positief gewaardeerd door de WMO-raad. De WMO-raad kan zich ook goed vinden in de gekozen werkwijze: “behouden wat goed gaat en verder ontwikkelen wat moet”.

Wel is de raad van mening, dat het beleidsplan op te veel plaatsen vaag is over welke doelen gehaald zouden moeten worden. De raad adviseert dan ook om het beleidsplan kritisch door te nemen op de vraag “op welke manier gaan we de doelen concreet realiseren? Voor het komend jaar 2020 zou toch wel iets concreter benoemd kunnen worden wat de werkwijze is waarop een doel behaald gaat worden? Op verschillende plaatsen (o.a. bij hoofdstuk 6, blz. 24 van het beleidsplan) geeft de raad voorbeelden van vage, onduidelijke formuleringen).

In het beleidsplan is communicatie een belangrijke pijler. De WMO-raad is evenals de cliëntenraad participatiewet Diemen van mening, dat de website de poort is naar de cliënten. Op meerdere plaatsen wordt het onderwerp communicatie genoemd. Twee voorbeelden:

- “Wij willen de communicatie vanuit de gemeente verbeteren” (blz. 5)
- “Wij gaan beter communiceren met de inwoners” (blz. 24).

De raad adviseert om het komend jaar de vernieuwing van de website van de gemeente prioriteit te geven als middel om de verbetering van de communicatie met de bewoners ter hand te nemen. De raad hoort regelmatig van bewoners van Diemen en heeft ook zelf de ervaring, dat de gemeente Diemen helaas “een verouderde en nogal onduidelijke website” heeft. De website vraagt om vernieuwing. In bijlage 1 bij dit advies wordt een extra toelichting gegeven op dit advies (zie bijlage 1).

Specifiek

1. Ad 3. Kernboodschap (blz. 7)

De kernboodschap is als aanzet prima. De raad adviseert om in de kernboodschap de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de inwoners toe te voegen. De gemeente Diemen, i.c. de WMO faciliteert, maar neemt in principe niet over.

2. Ad 5.1. Een kansrijke start voor de jeugd van Diemen

Bij de doelen voor 2020-2023 op blz. 13 wordt als doel genoemd: "Kinderen mogen niet de dupe zijn van huiselijk geweld". Hoe o.a. het komend jaar aan dit doel gewerkt gaat worden, heeft de raad niet in de beleidsnota kunnen vinden. De raad adviseert dan ook dit doel bij de uitvoeringsplannen concreter te formuleren. Omschrijf bijv. op basis van de huidige stand van zaken welke eerste stappen het komend jaar gezet gaan worden in de richting van het genoemde einddoel in 2023.

3. Ad 5.2 Een gezonde leefstijl is de basis voor een goed leven

Bij de doelen op blz. 15 staat "Ook psychosociale gezondheidsklachten willen we vroeg signaleren en behandelen". De raad vraagt zich af welke stappen ondernomen gaan worden in 2020 om dat doel te bereiken. Wie of wat gaat daarvoor worden ingezet het komend jaar om het genoemde doel te bereiken?

Bij de uitvoeringsplannen op blz 40 staat een hele lijst met mogelijke maatregelen. De raad vraagt zich af welke acties in 2020 worden benoemd om uiteindelijk concreet het hierboven genoemde doel te realiseren.

Ad 5.2. Alles hangt met alles samen

Onder bovenstaand kopje op blz. 14 staat dat 43% van de volwassenen matige tot ernstige psychische klachten heeft en 46% voelt zich (ernstig) eenzaam. Dat betekent dat bijna de helft van de bewoners van Diemen iets mankeert. De raad vraagt zich ten eerste af of dit financieel op Diemerschaal vol te houden is. Het lijkt de raad noodzakelijk dat voor komend jaar doelen met snelle acties benoemd en uitgevoerd dienen te worden. Dat adviseert de raad dan ook.

Tevens vraagt de raad zich af of bij dit onderwerp ook cultuuraspecten een rol spelen. Als dit het geval is, dan adviseert de raad om dat aspect ook bij de acties mee te nemen.

Ad 5.3. Vrije tijd

De raad vraagt bij de gemeente Diemen aandacht voor het feit dat er voor kinderen en volwassenen met een stadspas in Diemen te weinig mogelijkheden (d.w.z. te weinig variatie) is om te sporten met een stadspas. Zouden de mogelijkheden c.q. variatie vergroot kunnen worden voor deze groep, zodat ook zij in staat kunnen worden gesteld om van Diemen nog een meer een sterke en betrokken gemeenschap te maken, zoals benoemd op blz. 17 van de nota?

Ad 5.5. Prettige en veilige leefomgeving voor iedereen in Diemen

Clënten van HVO Querido ervaren met een zekere regelmaat overlast van buurtbewoners.

Zij worden helaas niet altijd serieus genomen, omdat zij meestal degene zijn die overlast veroorzaken. Deze HVO Querido cliënten hebben er last van dat ze een stigma krijgen. Er was een transformatiegroep opgezet. Er zijn ook met succes een paar bijeenkomsten georganiseerd. Daarna is er nooit meer wat van gehoord. De vraag is of de gemeente in samenwerking met HVO Querido zou kunnen onderzoeken of een dergelijke transformatiegroep weer opgestart zou kunnen worden.

Ad 6. Uitvoeringsplannen

De raad is positief gestemd over het Rekmanifest, zoals dat wordt omschreven in hoofdstuk 2 van het beleidsplan en onderschrijft van harte dat, wanneer dat nodig is, naar de rek in de regels wordt gekeken en dat de ruimte opgezocht wordt om iets wel voor elkaar te krijgen. Dat betekent echter wel, dat de leidinggevendenden deze boodschap (van het kijken naar de rek in de regel) ook uit moeten gaan dragen naar de uitvoerende ambtelijke afdelingen. Waar nodig dient hen dat geleerd te worden. Bovendien is het de vraag hoe gemeten wordt of deze omslag ook in de praktijk verankerd wordt. De raad vraagt daar aandacht voor bij de gemeente.

Ad bijl. 5 uitvoeringsplannen: gezonde leefomgeving, geluidshinder, luchtkwaliteit en andere overlast (blz. 40 en 41)

De raad vraagt zich af welke consequenties het heeft voor het uitvoeringsplan van een gezonde leefomgeving, dat de gemeente Diemen:

- a. gelegen is tussen belangrijke snelwegen
- b. een energiecentrale in haar gebied heeft en
- c. te maken heeft met de jarenlange groei van het vliegverkeer over Diemen.

In het uitvoeringsplan gezonde leefomgeving wordt het bevorderen van een gezonde, veilige en beweegvriendelijke leefomgeving, het verbeteren van de luchtkwaliteit, het tegengaan van geluidshinder en het terugdringen van brommersoverlast alleen maar genoemd. Over het hoe wordt helemaal niet gesproken in de beleidsnota.

De raad vindt dat een grote omissie van de gemeente richting de gezondheid en overlast van haar inwoners. Voor zover de raad bekend, zijn er zelfs nooit metingen verricht. De gemeente Diemen is voor zover ons bekend bovendien passief richting Amsterdam, Provincie en Rijk in zake Schiphol.

De raad adviseert de gemeente Diemen dan ook dringend om zich in ieder geval als eerste stap begin 2020 aan te sluiten bij de andere gemeentes, zoals Amstelveen, Aalsmeer, Uithoorn en Ouder Amstel, die Schiphol kritisch volgen. Gebleken is immers, dat een aantal gemeenten rondom Schiphol al langer afspraken maken met Schiphol over het beperken van overlast en milieuhinder. Het gezegde “wie het eerst komt, wie het eerst maalt, is in deze van toepassing.

Ad bijlage 5.4 Dementie (blz. 42)

Als laatste nog een voorbeeld van een vage doelstelling, die de raad graag in de eerste helft van 2020 concreet gemaakt en gerealiseerd ziet. Bijna 2 jaar geleden heeft een werkgroep de opdracht gekregen van de gemeente een plan ontwikkelen voor “Diemen Dementievriendelijke gemeente”. Wat schetst onze verbazing in de raad, dat dit punt zonder

enige toelichting ook weer wordt opgevoerd voor het beleidsplan voor de komende 4 jaar zonder dat er een concrete datum wordt genoemd. De raad adviseert dan ook dringend aan de gemeente om in 2020 de ontwikkeling van Diemen Dementievriendelijke gemeente als prioriteit hoog op het lijstje te zetten en ook uit te voeren.

Namens de WMO-raad Diemen,

Louise de Berg,
voorzitter

Diemen, 28 november 2019

Notitie voor : burgemeester en wethouders gemeente Diemen
van : WMO-raad Diemen
betr. : Website gemeente Diemen verbeteren m.b.v. UX designer
d.d. : 14-11-2019

Vandaag kwam – niet voor de eerste keer – de website van de gemeente Diemen ter sprake in het kader van de bespreking van het beleidsplan sociaal domein 2020-2023 “Samen Diemen” van de gemeente Diemen.

In het beleidsplan is communicatie een belangrijke pijler. De gemeente Diemen – leden van de raad horen dat vaker - heeft een verouderde en weinig toegankelijke website. De website vraagt om vernieuwing en het is aan te raden om hier een UX designer bij te betrekken.

User experience Design, kortweg genoemd UX design of UXD , houdt in dat bij het ontwerpen van een website de gebruikerservaring als uitgangspunt wordt genomen. Aan de hand van onder meer tests, gebruikers-onderzoeken, statistieken en analyses wordt nagegaan hoe de gebruiker (i.c. de inwoners van Diemen) bepaalde websites, producten, apps, web-toepassingen etc. ervaren. Vanuit die gedachte, die ervaringen en vanuit de onderzoeken daarnaar wordt de website gemaakt.

Concreet wordt onderzocht zijn de ervaringen die een gebruiker heeft met de website:

- betekenisvol,
- plezierig,
- gebruiksvriendelijk,
- bruikbaar,
- betrouwbaar,
- functioneel, nuttig.

De taken van een UX designer (degene die die websites ontwerpt) zijn, algemeen geformuleerd, als volgt:

- analyseren van gebruikerservaringen, -wensen en -knelpunten middels het opzetten en uitvoeren van user experience tests,
- opstellen van verbeterplannengericht op de customer journey,
- actief bijdragen aan de conversie-optimalisatie en het genereren van leads,
- adviseren van bijv. ontwikkelaars en visual designers op het gebied van gebruikerservaring,
- het coördineren van gebruikers ervaringsinitiatieven van concept tot implementatie,
- het uitwerken van voorstellen in prototypes en/of wireframes.