

HULPWIJZER HELPT INWONERS OP WEG

Inwoners van Venray die hun huishouden niet meer zelf kunnen doen en dus dringend hulp nodig hebben kunnen terecht op de website van Hulpwijzer Venray.



Op deze site wordt een 'sociale kaart' weergegeven, dat is een overzicht van alle organisaties op het gebied van wonen, werken, zorg voor ouderen en de jeugd. Het doel is hulpzoekenden de juiste weg te wijzen naar die organisaties.

Vooropgesteld: De site is niet bedoeld om een pasklaar antwoord te geven tot oplossing van een probleemgeval. De Hulpwijzer wil hulpzoekenden in een aantal stappen leiden naar organisaties die iets voor hen kunnen betekenen. Van die organisaties worden de adressen, telefoon- en mailgegevens weergegeven. De hulpzoekende kan dan zelf deze organisaties bellen om een afspraak te maken of om raad te vragen.

Doolhof

De vraag is of de makers ervan, die werkten in opdracht van de gemeente Venray, hierin zijn geslaagd. Om dit te testen hebben de redactieleden onafhankelijk van elkaar de website bezocht om de weg te vinden aan de hand van twee gefingeerde probleemgevallen. Dat bleek niet mee te vallen. Als argeloze bezoeker valt het wel te doen: "Op het eerste oog lijkt de website overzichtelijk en waarschijnlijk makkelijk te gebruiken. Maar tijdens gebruik kreeg ik steeds meer een gevoel te maken te hebben met een doolhof met veel in- en uitgangen. Het probleem is, mijns inziens, de opbouw uit een verzameling losse items," zegt redactielid Johan Koster. De structuur is niet opgebouwd vanuit een centraal punt, van waaruit alle lijnen eenduidige, logische verbindingen hebben met de onderdelen. Het gevolg is dat u onderweg veel alternatieve routes tegenkomt, die het zoeken niet vereenvoudigen, maar juist verwarring scheppen.

Collega Leo Broers krijgt eenzelfde idee. "Het zoeken wordt zeer ingewikkeld doordat er zoveel organisaties zijn die hulp bieden bij zeer diverse hulpvragen. Via een trefwoord in een zoekbalk is (niet altijd) te achterhalen bij wie u moet zijn voor uw specifiek probleem." Broers vindt het initiatief prima: "Alles wat de oudere mens met een probleem kan helpen, is meegenomen." Hij als niet-mens-in-nood komt er wel uit, maar iemand met een probleem heeft er echt hulp bij nodig.

Concreet

Concreet enkele punten.

- Het zou handig zijn te beginnen met een trefwoordenlijst. Als iemand voor een dementerend familielid een bezigheid zoekt voor overdag en 'dagopvang' invult in plaats van 'dagbesteding', komt hij nooit op de goede plek uit. Verondersteld wordt dat de hulpzoeker de juiste termen allemaal kent en gebruikt.
- De telefoonnummers verwijzen (ambtelijk juist) naar secretariaten. Praktisch is dit niet. Als mensen bijvoorbeeld een eetpunt zoeken worden ze geattendeerd op de lijst eetpunten op de website van de Centrale van Ouderenverenigingen en daarvoor naar de secretaris van de CvO. Een simpele 'link', om op die website uit te komen ontbreekt.
- De site maakt duidelijk hoeveel hulpprogramma's er lopen met elk een eigen 'hokje'. Zoekt u bijvoorbeeld thuiszorg, dan zijn er de grote organisaties, maar ook tal van kleine burgerinitiatieven. Een hulpzoekende raakt dan de weg kwijt. Wat het verschil is tussen Thuiszorg, Saar aan Huis of Huppla wordt niet uitgelegd.
- De website vergt veel computerkennis van de hulpzoekende. "Het beste is direct aan een 'onafhankelijke cliëntondersteuner' gekoppeld te worden, die weet immers de juiste weg om verder te komen. Als een zorg u teveel wordt is dit zoeken en puzzelen niet te doen. Dit is leuk voor mensen met een zee van tijd," aldus redactielid Henk Classens.