

Aan de Wmo-raad
T.a.v. D. van Leest
Postbus 5
5340 BA OSS

Zorgplein Oss
Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
11 maart 2014	SMO	I. de Haas	14 0412
Onderwerp			
Advies Wmo-raad bereikbaarheid Zorgplein			

Geachte Wmo-raad,

Op 16 februari jl. heeft uw raad een (ongevraagd) advies uitgebracht over de bereikbaarheid van het Zorgplein waarbij u met name kritisch heeft gekeken naar de website en de telefonische bereikbaarheid. Wij bedanken u voor uw opmerkingen en suggesties voor verbeteringen. Net als u zijn wij van mening dat het kunnen participeren een belangrijk doel is waaraan goede informatieverstrekking een belangrijke bijdrage kan leveren. Onderstaand treft u onze reactie aan op uw advies.

Website www.zorgpleinoss.nl

Antwoorden op uw vragen onder "Algemeen"

- Wij zijn het met u eens dat het erg belangrijk is dat de informatie op de website actueel is. Ook moet de informatie duidelijk en eenvoudig te vinden zijn. Wij streven er dan ook naar dit te realiseren. Aan de hand van uw opmerkingen en tips bekijken wij opnieuw welke verbeteringen wij kunnen aanbrengen.
- Wij willen burgers graag helpen met het zoeken naar goede informatie als ze vragen hebben op het gebied van wonen, welzijn, zorg en inkomen. Mensen kunnen dan zelf hun zaken regelen en de gewenste oplossingen realiseren. Lukt dit niet, dan gaan wij graag in gesprek om samen te zoeken naar een oplossing. Dit sluit ook aan bij onze gekantelde werkwijze. Ook een voorziening kan prima passen bij een oplossing. Om deze reden hebben wij ervoor gekozen om wel de voorzieningen te noemen, maar in een persoonlijk gesprek kijken we met de inwoner waar iemand echt mee geholpen is.

- Sinds 1 januari 2013 maakt de gemeente Oss geen gebruik meer van themanummers. Er is één centraal nummer wat een burger kan bellen voor elke vraag die hij aan de gemeente wil stellen, namelijk het telefoonnummer 14 0412. Een burger hoeft dus nog maar één nummer te bellen. De gemeente heeft als doelstelling zoveel mogelijk vragen aan de voorkant te beantwoorden.

Antwoorden op uw vragen onder "Algemene stukjes over het zorgplein"

Bedankt voor uw opmerking. Wij zullen kijken hoe wij deze teksten aan kunnen passen.

Antwoorden op uw vragen onder "Wat vindt u bij zorgplein Oss"

- Het onderwerp huishoudelijke hulp is toegevoegd met een link naar de desbetreffende informatie.
- Woonvoorzieningen: er is bewust voor gekozen om geen klussendienst te noemen. Dit laat de klant volledig vrij in zijn keuze.
- Vervoersvoorziening: omdat de gemeente veel vragen kreeg over het reizen naar het ziekenhuis hebben wij ervoor gekozen om alle burgers van Oss te informeren, in de media en specifiek via een nieuwsbericht op www.oss.nl en www.zorgpleinoss.nl. De Regiotaxi is een algemene voorziening waar elke burger gebruik van kan maken. Het reizen naar het ziekenhuis is ook mogelijk zonder Wmo-pas. Wij verwijzen u naar ons nieuwsbericht: "Vervoer naar het ziekenhuis in Uden". Burgers die toch een vervoersprobleem houden, worden daarin doorverwezen naar Zorgplein Oss.

Antwoorden op uw vragen onder "De WMO – wat is dat"?

- De tekst over de samengevoegde wetten wordt verwijderd.
- De tekst "waarom is de WMO belangrijk" wordt verwijderd.
- Beleidsregels, Verordening en Besluit worden op een andere website geplaatst. De bestaande situatie blijkt inderdaad kwetsbaar te zijn omdat de link soms niet meer werkt als er wijzigingen plaatsvinden op de andere website. We gaan dit veranderen in een algemene link. Een burger kan dan zelf het gewenste document opzoeken.

Antwoorden op uw vragen onder "Kopje Waarvoor"

- Leerlingenvervoer: zie onze opmerkingen in de vorige alinea. De algemene link wordt toegevoegd.
- Vervoer: er wordt specifiek verwezen naar MEE in de tekst "Vervoer voor mensen met een handicap". Daarnaast is er nog een algemene tekst over vervoersvoorzieningen.

In de eerste tekst worden mensen eveneens verwezen naar Zorgplein Oss. Beide ingangen zijn voor burgers beschikbaar voor vragen rondom vervoer. MEE heeft een heel breed aanbod om mensen met een beperking te ondersteunen en te begeleiden. We hebben daarom bewust ook MEE genoemd, met aanvullend hun website.

Antwoorden op uw vragen onder “Veel gestelde vragen”

- Wij nemen uw opmerkingen mee en zullen nog een keer kritisch naar de onderwerpen en de inhoud van de teksten kijken. De tekst over veranderingen in de zorg is al eerder geactualiseerd.

Antwoorden op uw vragen onder “Telefonisch contact met het Zorgplein”

Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid is in de gemeente Oss een belangrijke speerpunt om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Door het gebruik van één centraal telefoonnummer kan de gemeente de afhandeling van telefonische vragen sterk verbeteren. Met meer kwaliteit aan de voorkant kunnen we meer vragen direct beantwoorden. Om alle vragen over zorg, werk en inkomen nog beter te kunnen beantwoorden zijn vanaf november 2013 een aantal deskundige medewerkers toegevoegd aan het telefonisch informatiepunt (TIP) van de gemeente Oss. Ook bij telefoongesprekken die doorgezet worden naar een consulent proberen wij een zo goed mogelijke bereikbaarheid te realiseren.

Algemene opmerkingen en suggesties van de Wmo-raad

Zowel www.oss.nl als www.zorgpleinoss.nl hebben inmiddels het Waarmerk drempelvrij. Op dit moment werken wij er binnen de gemeente Oss hard aan om alle informatie nog beter vindbaar te maken. Ook de vindbaarheid en toegankelijkheid van teksten en documenten die te maken hebben met Zorgplein Oss nemen we mee. De adviesgroep BtB van de Wmo-raad heeft ook haar adviezen afgegeven over de ontwikkeling van de gemeentelijke website. Deze worden meegenomen in de verdere ontwikkeling. Tot slot danken wij u voor uw advies. Wij nemen uw opmerkingen ter harte.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Oss,

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.J.H. van Schaijk

Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans