

Datum 16 februari 2014
Kenmerk WMOR14003 - signaal van de adviesgroep Individuele Voorzieningen over de website van Zorgplein Oss
Aan het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft Bereikbaarheid Zorgplein

Geacht College,

Door gebruikers van de gemeentelijke website van het Zorgplein worden leden van de Wmo-raad er regelmatig op geattendeerd dat de site onvolledig en soms zelfs onjuiste informatie verstrekt. Betreffende site wordt bovendien, als er wettelijke wijzigingen optreden, niet tijdig aangepast. Daarnaast bereiken ons veel klachten over de moeilijke telefonische bereikbaarheid van het Zorgplein. De leden van de Wmo-raad zijn van mening dat dat werk en/of zorg belangrijk zijn om te kunnen participeren. Daarin speelt het Zorgplein een belangrijke rol. Daarom is goede voorlichting en bereikbaarheid van groot belang.

De leden van Wmo adviesgroep Individuele Voorzieningen hebben naar aanleiding hiervan kritisch gekeken naar de website en de bereikbaarheid van het Zorgplein. Dat heeft geleid tot een aantal bemerkingen en suggesties ter verbetering.

De Wmo-raad brengt deze bevindingen, mede namens de leden van de Wmo adviesgroep Individuele Voorzieningen, als ongevraagd advies graag onder uw aandacht. Hiermee willen de leden van de Wmo adviesgroep Individuele Voorzieningen een bijdrage leveren aan het verbeteren van de gemeentelijke site zodanig dat de nodige gegevens voor alle inwoners van de gemeente Oss op de meest eenvoudige en snelle manier beschikbaar komen. Zo nodig zijn zij graag bereid, als gebruikers en dus als ervaringsdeskundigen, op welke wijze dan ook, hun ervaringen met medewerkers van de site te delen.

In afwachting van uw reactie, met vriendelijke groet, namens de Wmo-raad,

J.C. Raadgever, voorzitter

J. Smits, secretaris

Op- en aanmerkingen website zorgplein Oss.

Algemeen

- De website is niet geheel up-to-date. De laatste wijziging is wel van juli 2013, maar er wordt nog gesproken over wat er voor u kan veranderen in de zorg in 2012! Wel staat er nu op home een stukje over de verandering in het vervoer naar het ziekenhuis in Uden en de verandering van de regiotaxi, wellicht ook onder nieuws vermelden?
- Er wordt op de website zeer veel informatie verstrekt over wat mensen zelf kunnen doen, maar gesuggereerd wordt ook dat een voorziening in het kader van de WMO slechts dan toegekend wordt als er geen andere mogelijkheden zijn. Echter heeft de Centrale Raad v. Beroep juist uitgesproken dat alle beschikbare mogelijkheden naast elkaar moeten worden beoordeeld en dat daaruit de meest compenserende dient te worden gekozen. Ook in de Verordening wordt dit benadrukt. Op de website zou dit wel vermeld moeten worden.
- Aanpassen van de contactgegevens aan de rechterzijde. Geef bij de openingstijden ook de dagen weer en bij het telefoonnummer ook gewoon het directe nummer van het zorgplein, dit is wel zo duidelijk en klantvriendelijk!

Het algemene stukje over het zorgplein, wat ze doen en voor wie het is, kan in 1 stuk worden gebracht. Nu zijn dit allemaal verschillende stukjes met vrijwel dezelfde informatie. Zo komt bijvoorbeeld de informatie uit hoe werkt het zorgplein ook weer terug in het stukje voor wie het zorgplein is.

Wat vindt u bij het zorgplein Oss:

- Het rijtje onderwerpen is selectief (waarom bijv. geen link naar huishoudelijke hulp) en leidt aan de andere kant soms tot dubbels in de informatie.
- Woonvoorzieningen: het zou goed zijn om bij het noemen van een klussendienst aan te geven welke de exacte mogelijkheden zijn in Oss.
- Vervoersvoorziening: wanneer komt men in aanmerking voor een WMO-pas? Ook het bestaan van een taxipoint in Bernhoven aangeven en uitleggen wat een taxipoint is.
- Geen link naar aanvraag voor aangepaste parkeerplaatsen of -kaarten, terwijl die informatie intussen wel op de website te vinden is.
- Geen link naar leerlingenvervoer terwijl dat wel op de site te vinden is.
- Inkomensondersteuning: volgens recent raadsbesluit is de regelgeving voor bijzondere bijstand per 1 januari 2014 veranderd (120% van het minimum i.p.v. 110%). Heeft dit ook gevolgen voor bijdrage gemeente in premie AZOSS verzekering?
- De kop 'nieuws' is totaal niet gevuld; er is toch sinds juli 2013 het nodige nieuws is op het gebied van zorg! Of weglaten of aanvullen, dus bijv. met de info uit home over de veranderingen in het vervoer naar het ziekenhuis in Uden en veranderingen omtrent de regiotaxi.

De WMO – wat is dat?

- Informatie over samengevoegde wetten kan weg. Is nietszeggend.
- Het stukje "waarom is de WMO belangrijk" is wel heel beperkt uitgelegd. Lijkt ook overbodig. Er staat elders al veel informatie over het belang van de WMO.
- Link naar Beleidsregels, Verordening en Besluit werkt niet meer.

Kopje Waarvoor:

- Leerlingenvervoer: een link naar de Verordening en de Toelichting op de Verordening ontbreekt.
- Vervoer: waarom verwijzing naar MEE als bemiddelaar? Mensen kunnen toch rechtstreeks contact kunnen opnemen met het zorgplein.

Veel gestelde vragen, kopje bereikbaarheid, vragen over wonen ed.: Deze kop kan wel geheel weg op deze manier. Zet in dit stukje dan ook daadwerkelijk veel gestelde vragen met antwoorden. Onder dit kopje kun je alleen contact opnemen met het zorgplein. Het stukje/kopje over de WMO-Raad bevat ook geen echte vragen maar wel info over de raad; wellicht handig om dit niet onder veel gestelde vragen te plaatsen of dit stukje te wijzigen in vragen over de WMO-Raad. Tevens wordt er onder de kop veel gestelde vragen weer gesproken over wat er voor u kan veranderen in de zorg van 2012..

Telefonisch contact met het zorgplein is zeer lastig. Je wordt ook daar van het kastje naar de muur gestuurd. Half uur aan de lijn. In eerste instantie niemand aanwezig bij het zorgplein, dan krijg je het algemene nummer van de gemeente die je vervolgens weer doorverbinden met het zorgplein, waar dus niemand zit. Pas na zoeken van medewerker, iemand aan de lijn, dus na een half uur!

Tot slot nog enige algemene opmerkingen/suggesties:

- De website van het Zorgplein lijkt vaak op onderdelen te zijn aangepast zonder andere onderdelen dan ook aan te passen. Dit maakt het geheel tamelijk onoverzichtelijk.
- Verder wordt op de website verwezen naar documenten, maar niet consequent, terwijl ze ook vaak niet meer geldig zijn. Wij stellen voor om alle openbare gemeentelijke documenten betreffende de WMO en aanverwante zaken overzichtelijk te benoemen (met aanklikmogelijkheid) en daarnaar tevens te verwijzen in de afzonderlijke hoofdstukken op de website. Dit betreft dan o.m Nota Invoering Kanteling, Beleidsnota WMO, Verordening Individuele Voorzieningen, Beleidsregels Individuele Voorzieningen, Besluit Maatschappelijke Ondersteuning, Klantonderzoeken, documenten betreffende Inkomensondersteuning en Schuldhulpverlening, Verordening Leerlingenvervoer en Toelichting Verordening Leerlingenvervoer, etc. etc.
- Op deze wijze krijgen burgers en instellingen desgewenst eenvoudig toegang tot de openbare documenten die het werk van het Zorgplein betreffen.

Oss, januari 2014

Adviesgroep Individuele Voorzieningen.

Hoe vind je snel informatie over de WMO (huishoudelijk zorg /regio taxi /mantelzorg / rolstoel /vrijwilligerswerk / etc.) op de website www.oss.nl voor website dummy's

Tik in www.oss.nl

Hoofdbalk: kijk bij [digitaal loket](#) > alle thema's

je klikt Zorg en gezondheid

je vindt Bijstand of Zorgtoeslag

verder geen relevante doorverwijzing

kijk bij [inwoners](#) > alle producten:

je vindt Zorg en welzijn, je krijgt GGZ,

verder geen relevante doorverwijzing

kijk bij [bezoekers](#):

je vindt links, je krijgt toerisme

verder geen relevante doorverwijzing.

kijk bij [Gemeente en bestuur](#)

je vindt verordeningen en beleidsnota's

verder geen relevante doorverwijzing.

Voer zoekterm in 'Zorgplein Oss > Eureka

Je had ook verder kunnen lezen op www.oss.nl. Daar stond ergens "snel naar WMO" > Eureka

Opmerking: Een dummy met een lange adem kan op de duur informatie vinden. Of hij/zij die informatie kan gebruiken in zijn/haar eigen wereld en context (digibeet) blijft de vraag. Ook dummy's en digibeten moeten kunnen participeren evenals analfabeten, blinden, geestelijk gehandicapten en mensen met andere beperkingen.

Als de gemeente zegt:

Het belangrijkste voor onze inwoners om te participeren is werk of zorg, dan moet je wel je website anders inrichten zodat iedereen het snel zelf kan vinden.