

Ons kenmerk:
16.023364

Uw kenmerk/brief:

Behandeld door:
Carla van der Velde

Datum:
13 december 2016

Onderwerp:
Raadsinformatiebrief

Verzenddatum:
19 december 2016

Aan Gemeenteraad Olst-Wijhe,

Toezegging 330
Raadsvergadering d.d.
10 oktober 2016

Portefeuillehouder
wethouder H.G. Engberink

Raadslid
R.W. Kronieger

Omschrijving toezegging

De toegankelijkheid van de website voor het Sociaal Domein, onder meer voor het invullen van formulieren, wordt nog een keer bekeken.

Reactie college

Met uw raad en ook met onze Wmo Adviesraad en een groep van betrokken ouders hebben wij dit jaar geconstateerd dat de vindbaarheid van onze toegang tot zorg en ondersteuning op de website verder verbeterd kan worden.

We hebben de afgelopen maanden daarom verschillende acties uitgevoerd om de vindbaarheid van de toegang op onze gemeentelijke website te verbeteren. Zo zijn er op de home page nu drie verschillende ingangen om rechtstreeks bij een hulpvraag-/meldingsformulier uit te komen:

1. Op de homepage onder Ga naar... staat een link naar jeugdzorg en Welzijn en zorg. Hier vinden bezoekers meer inhoudelijke informatie over deze onderwerpen en een link naar het meldingsformulier. Daarnaast kunnen ze met behulp van een knop het meldingsformulier direct openen.
2. Op de homepage in het hoofdmenu bij Melding maken, staat naast de meldingen m.b.t. openbare ruimte nu ook een mogelijkheid om een melding jeugd/Wmo te maken.
3. Op de homepage onder Ga naar... staat een link naar het meldingsformulier.

Er is gekozen voor verschillende ingangen, omdat de inwoners in de praktijk verschillen in hun zoekmethodiek. Daarnaast is de inhoudelijke informatie onder de diverse thema's van het Sociaal Domein waar nodig verder verduidelijkt.

Het meldingsformulier is op dit moment een 'statisch' pdf formulier en geen invulbaar pdf met een verstuurd knop die direct weer bij ons terecht komt. Wij mogen geen invulbare pdf met verzendknop aanbieden, omdat mensen dan onbeveiligd persoonsgegevens naar ons versturen en er dan sprake is van een beveiligingslek/datalek.

een dijk van een gemeente

In DOWR-i verband gaan we in 2017 met de drie gemeenten e-formulieren bouwen. E-formulieren kunnen mensen invullen, door in te loggen met DigiD en zijn daarmee beveiligd. Zelf kunnen we deze formulieren niet bouwen, dat doen we in DOWR-i verband.

Wij hebben geconstateerd dat het statische format van het formulier ondanks de huidige toelichting op de website nog niet voor alle mensen die een melding via dit formulier willen doen vanzelfsprekend is. Wij zullen deze toelichting duidelijker maken.

Van de Wmo-adviesraad en de Cliëntenraad WWB hebben wij enkele keren signalen ontvangen over de nog te kleine bekendheid en vindbaarheid van het team Werk Inkomen en Zorg, waaronder het Toegangsteam van de gemeente Olst-Wijhe. Om gebruik te maken van hun kennis en de contacten die zij hebben met de doelgroepen hebben wij op maandag 21 november 2016 met hen een brainstormavond georganiseerd.

De aanwezigen vonden het een zinvolle avond met een goede opbrengst. De uitkomsten van de avond (breder dan alleen de gemeentelijke website) zijn tijdens de avond samen van prioriteiten voorzien. Intern gaan wij deze aanbevelingen nu omzetten in concrete acties. Begin 2017 volgt terugkoppeling van de als eerste aan te pakken verbeterpunten aan de deelnemers van de brainstormavond.

een dijk van een gemeente