

Gespreksverslag van 29 januari

Op 29 januari is er een gesprek geweest met leden van het Participatieplatform Sociaal Domein (PPSD) en de verschillende behandelende ambtenaren. Er is besproken welke visies er zijn en er zijn standpunten uitgewisseld over toegankelijkheid voor mindervalide en visueel beperkte in de breedste zin. Met bullits zijn de bespreekpunten aangegeven met daaronder de speerpunten van het gesprek en/of de onderdelen waarop nader ingegaan is omdat er extra informatie was.

Communicatie en Dienstverlening

- Algemene vraag: Hoe bereikbaar/benaderbaar is de gemeente? Bv telefonisch spreekuur
- Hoe begrijpelijk is de informatie? Informatiefolder, brievenboek en Uithoornhelpt.nl

Het platform vraagt aandacht voor de leesbaarheid van de brieven van de gemeente en dan met name op het WMO gebied. Door het inzetten van ervaringsdeskundigen, dit kan eventueel via het platform, kunnen de brieven klachtgerichter geschreven worden. Er komt een pilot bij het Taalhuis waarbij de aandacht op digitale vaardigheid ligt en hierbij kan aansluiting gezocht worden. Op dit moment wordt er aan een opdracht gewerkt om het communicatiemateriaal van het Sociaal Domein door te nemen en waar nodig te herzien. Hieronder vallen ook alle brieven die de gemeente uitstuurt. We maken graag gebruik van ervaringsdeskundigen, maar ronden eerst de inventarisatie af.

Het telefonische spreekuur is besproken met daarbij de onderbouwing waarom dit nu niet optimaal werkt. Voor werkende mantelzorgers of mantelzorgers met een druk schema overdags is er behoefte aan een avondsprek uur. Als extra aandachtspunt is meegegeven te letten op terugbelafspraken en het nakomen van afspraken die er gemaakt worden met cliënten.

De Dienstverleningsvisie en communicatievisie worden het komende jaar vernieuwd. Het platform kan als meeleezer waardevolle input geven op beide visies.

- Klachten over het WMO vervoer zoals; wachttijden, klantvriendelijkheid
- Hoe verloopt de klachtenprocedure?
- Is er voldoende controle op de dienstverleners?

Ook de klachtafhandeling is met elkaar besproken. Als er klachten zijn kunnen die neergelegd worden bij de vervoerder. Via het systeem worden de afgehandelde klachten door ons gemonitord. Er worden op dit moment nog geen steekproeven gedaan met het nabellen van de afgehandelde klachten om de tevredenheid over de afhandeling te toetsen. U heeft dit als tip ter overweging meegegeven aan ons.

Openbare ruimte

- Het actief zelf inspecteren van de openbare ruimte, naast de Makkelijk Melden app
- Schouwen- vanuit oogpunt minder valide

Voor het gebruik en de inrichting van de openbare ruimte kan meer aandacht komen voor de mindervaliden, slecht ter been, in rolstoel of visueel beperkt. Het begint met in planvorming al meer rekening te houden met deze doelgroep. Dus niet alleen te denken aan de wettelijke eisen maar ook de bruikbaarheid voor alle doelgroepen. Dat kan door ervaringsdeskundigen te raadplegen. We

overwogen om op een aantal belangrijke routes een schouw in te voeren met de mindervalide doelgroep, voorheen bekend als Zwikproef.

Handhaving

- Het nagaan (en indien nodig handhaven) op geplaatste obstakels in de openbare ruimte

Omdat er soms hinder wordt ondervonden met de doorgang op stoepen door reclameborden en terrassen is het verzoek van u om proactief de ondernemers in Uithoorn te herinneren aan het vrijhouden van looproutes. Dit kan bijvoorbeeld in de reguliere overleggen die de gemeente voert met ondernemers of door het sturen van een brief. Afdwingen door handhaving is in eerste instantie niet gewenst omdat de voorkeur uitgaat naar creëren van bewustwording.

Bereikbaarheid

- OV vervoer en bereikbaarheid – Uithoorn en de VRA overleggen

Er is aandacht gevraagd voor het openbare vervoer binnen Uithoorn. Op dit moment is er in de nieuwe dienstregeling 1 halte verdwenen en kunnen we concluderen met elkaar dat Uithoorn er niet slecht vanaf gekomen is. Wel opvallend is de ondervertegenwoordiging van bewoners uit Uithoorn in de RAR (Regionale Adviesraad Reizigers) en hiervoor wordt aandacht gevraagd bij de vervoersregio en de RAR. Het doel daarvan is dat een bewoner van Uithoorn deel kan nemen in de RAR.