

Adviescommissie JMG
t.a.v. de heer F. Eliëns
Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

Datum 30 augustus 2022
Onderwerp Advies Vraaghulp

Geachte mevrouw De Vries,

Wij danken u voor de waardering voor (de overzichtelijkheid van) vraaghulpnijmegen.nl. In deze brief gaan wij in op uw adviezen om deze website en de websites van betrokken partners nog beter te maken.

Adviezen Vraaghulp

Wij nemen uw eerste advies over en verwijderen de tekst en het icoontje 'Over ons' onderaan de openingspagina.

Uw tweede advies, om de tekst onder 'Hoe werkt het' op te nemen op de sites van de aangesloten partners, nemen wij niet over omdat op vraaghulpnijmegen.nl de algemene werkwijze staat. Op de sites van de betrokken organisaties is deze werkwijze nader gespecificeerd voor zover van toepassing.

Het advies om de term keukentafelgesprek te vervangen door (kennismakings)gesprek is terecht en nemen wij over.

Wat betreft uw advies om uitleg te geven op vraaghulpnijmegen.nl over begrippen uit de verordening: wij hebben op de website zo begrijpelijk mogelijk uitleg proberen te geven aan belangrijke begrippen uit de verordening (zoals onafhankelijke cliëntondersteuning). Hetzelfde geldt voor de websites van de deelnemende organisaties. Als u aanvullende concrete suggesties heeft op dit punt, horen wij dat graag.

Voor uw advies over wat te doen als iemand zich zorgen maakt om een ander, geldt dat de wijze waarop organisaties hier mee om gaan, varieert. Zie bijvoorbeeld op <https://ggdgelderlandzuid.nl/gezondheid/maatschappelijke-zorg/bijzondere-zorg/meldpunt-bijzondere-zorg/#1648126742348-19efe9cf-101c> hoe Meldpunt bijzondere zorg met meldingen over anderen om gaat en de privacy te waarborgt.

Postadres

Gemeente Nijmegen
MO10
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Leonie Braks
l.braks@nijmegen.nl
T 024 – 329 24 80

Ons kenmerk

E22.001212

Adviezen partners

Uw adviezen over de site van partners hebben wij voorgelegd aan de betreffende organisaties. Ten aanzien van de algemene opmerkingen: het onderscheid tussen zorg in natura en pgb en de opmerking over onafhankelijke cliëntondersteuning hebben we beschouwd als opmerkingen die met name van toepassing zijn voor de beide buurtteams en de Wmo-consulenten.

Buurtteams jeugd en gezin

Wij hebben uw advies voor de website van de Buurtteams Jeugd & Gezin gedeeld met Oidos en zij hebben aangegeven dat de meeste adviezen aansluiten bij de doorontwikkeling van de website die zij voor ogen hadden. Zij gaan na de zomervakantie aan de slag met de verwerking van de adviezen.

Buurtteams volwassenen

De reactie van de Buurtteams Volwassenen op uw adviezen is:

- U geeft aan dat de link naar "ontdek jouw buurtteam" op de openingspagina kan vervallen, maar het is gebruikelijk om op websites op meerdere plekken (ingangen) te verwijzen naar dezelfde informatie, zodat het voor mensen zo gemakkelijk mogelijk is.
- Wat betreft het gebruik van kleine letters, is er op iedere pagina een optie om letters te vergroten of te markeren en tekst uit te laten spreken (Readspeaker, snelheid ook in te stellen).
- Er wordt geen reclame gemaakt over Inluzio op www.buurtteamsvolwassenen.nl. Wel staan onderaan iedere pagina 2 links naar Inluzio.
- Het onderscheid tussen zorg in natura en pgb's wordt op de site van de Buurtteams Volwassenen uitgelegd onder 'Werkwijze' (punt 3). Een link naar de pagina met informatie over het indienen van klachten, inclusief het onderscheid tussen interne en externe klachten, staat op iedere pagina onderaan.
- De website van de Buurtteams Volwassenen voldoet aan de eisen m.b.t. digitoegankelijkheid. Zo is deze website o.a. voorzien van voorleestool, met tabtoets te doorlopen, is er rekening gehouden met contrast en lettergrootte. De video's zijn voorzien van zowel ondertiteling als gesproken tekst.

Ouderenadviseurs

Sterker Sociaal Werk, waar de ouderenadviseurs onderdeel van uit maken, heeft aangegeven uw adviezen ten aanzien van overzicht en klachten/bezwaarschriften in beginsel op te volgen.

Bindkracht10/Financieel expert in de wijk en Stips

- De website van Bindkracht10 bevat de activiteiten van Bindkracht10. Als sociale basis is Bindkracht10 vaak als preventieve, collectieve of voorliggende voorziening beschikbaar. Er is overlap daar waar geen zorg nodig is, maar wel vragen zijn. Bij het ontwerpen van Vraaghulp Nijmegen is ook nadrukkelijk benoemd dat het geen exclusief toegangspunt is. Dit gezegd hebbend zal Bindkracht een verwijzing naar de Buurtteams Jeugd en Gezin opnemen.
- Het advies over 'Informatie, advies en ontmoeting' neemt Bindkracht om diverse redenen niet over. Bij de Stips komen veel mensen met vragen. Die vragen zijn

breder dan vragen over zorg. Meestal gaat het over brieven, formulieren en dingen om te regelen. De Stip-vrijwilligers helpen uitleggen, invullen en geven regelmatig advies. Zaken waarover bewoners advies vragen én krijgen zijn bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering, of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding en consumentenzaken. De vrijwilligers van de Stips zijn prima in staat om dit advies te geven. Zo is het de vrijwilligers duidelijk welke zaken ze wel en niet kunnen doen, zijn er altijd werkbegeleiders beschikbaar om te ondersteunen, wordt er na elke inloop een casusbespreking gehouden en krijgen vrijwilligers trainingen. Mensen met zorgvragen worden geïnformeerd over mogelijkheden en doorverwezen, bijvoorbeeld naar de buurtteams Volwassenen of Jeugd & Gezin. Ook de opbouwwerkers vallen onder 'Informatie, advies en ontmoeting'. Bewoners komen bij hen met vragen of ideeën over de wijk. Opbouwwerkers denken met mensen mee en geven advies hoe zij activiteiten kunnen opzetten of ontwikkelen.

- Bij het ontwerpen van de website van de Bindkracht10 is nadrukkelijk gekeken naar de digitale toegankelijkheid, om te beginnen als onderdeel van de opdracht aan de bouwer. Met diverse webtools wordt de toegankelijkheid getest. Er zijn nog enkele verbeterpunten, zoals een betere semantische structuur en alt-teksten bij links. Daar wordt aan gewerkt. Over de inhoud van die teksten hebben we telefonisch afstemming gehad met het Zelfregiecentrum en Bartimeus. Het taalgebruik op de website is op B1-niveau geformuleerd. Alleen bij vacatureteksten en beleidsstukken is dat nog een aandachtspunt.

Wmo-consulenten gemeente

De informatie over klachten en bezwaren staat onder een apart icoontje op de pagina waarop de 'Wmo-consulenten' (ook) staan, zie <https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-hulp-en-advies/klacht-over-zorg/>.

Verder staat op Vraaghulpnijmegen.nl informatie over het onderscheid tussen klachten en bezwaren onder 'Hoe werkt het' (Hoe vraag ik zorg aan? en Wat als ik een klacht heb of ontevreden ben?).

Tot slot, Vraaghulpnijmegen.nl heeft een volledige toegankelijkheidsverklaring (a-status, zie onderaan de site). Nijmegen.nl heeft in de toegankelijkheidsverklaring nu een B-status, het streven is dat nijmegen.nl zo snel mogelijk volledig voldoet aan de overheidsstandaard voor toegankelijkheid (zie <https://www.nijmegen.nl/toegankelijkheid/>).

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester