

College van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente West Maas en Waal  
t.a.v. de heer B. van Swam, wethouder Wmo  
Postbus 1  
6658 ZG Beneden – Leeuwen

## Wmo-Adviesraad West Maas en Waal

Onderwerp Advies  
Betreft Bereikbaarheid Vraagwijzer  
Referentie 2016-14.06-5

Beneden-Leeuwen, 14 juni 2016

Betreft: Bereikbaarheid van de Vraagwijzer - website

Geachte Burgemeester en Wethouders,

Omtrent de bereikbaarheid van de Vraagwijzer willen wij u er op wijzen dat wij nog steeds klachten ontvangen. Het blijft lastig om contact te zoeken met de Vraagwijzer en burgers moeten lang wachten voordat een keukentafelgesprek wordt gepland.

Wij vragen ons af waar de problemen liggen met de telefoonlijnen. Tijdens onze vergadering van 9 mei jl. hebben alle aanwezige leden van onze raad geconstateerd dat na een oproep slechts vage geluiden te horen waren. Er kon geen boodschap worden ingesproken. Hierover was reeds contact met Bert van Swam, die ons meldde dat er geen problemen met het bandje zijn. Wij vragen ons nu af of de uitgevoerde tests ook extern zijn uitgevoerd en of de problemen nu definitief zijn opgelost.

Wanneer burgers op de website van de Vraagwijzer komen, verdwijnt het hele adresblok vrijwel onmiddellijk. Wanneer zij vervolgens het kopje 'contact' aanklikken komen ze op een pagina waar een bericht kan worden achtergelaten, maar er staat geen telefoonnummer. Wij adviseren om ervoor te zorgen dat het adresblok op de startpagina niet verdwijnt en om het telefoonnummer goed zichtbaar op de contactpagina te vermelden.

Tijdens het kwartaaloverleg van 18 april jl. is gesproken over een vernieuwde website en een testpanel daarvoor. Graag horen wij van u of leden van onze raad welkom zijn om aan dit testpanel deel te nemen, zodat wij dat tijdens onze eerstvolgende vergadering op 13 juni a.s. aan onze leden kunnen voorleggen.

Tenslotte willen wij er op wijzen dat de informatie over de Vraagwijzer in de gemeentegids 2016 op pag. 24 onder een foto van de gemeentebalie staat. Dat wekt verwarring bij de burgers, het lijkt erop dat de burgers naar de Vraagwijzer kunnen, maar ook dat de Vraagwijzer in het gemeentehuis is gehuisvest. Wij adviseren u dan ook om hier goed naar te kijken voor de editie 2017.

In afwachting van uw spoedige reactie, verblijven wij,

hoogachtend,

Wmo-adviesraad West Maas en Waal  
G. van den Brink  
Voorzitter