

Gemeenteraad Oostzaan

**Gemeentehuis**

Bezoekadres Kerkbuurt 4, 1511 BD Oostzaan  
Postadres Postbus 15, 1510 AA Oostzaan  
Telefoon 075 684 7777  
Fax 075 684 7778  
E-mail antwoord@oostzaan.nl  
Internet www.oostzaan.nl

Uw kenmerk / Uw brief Registratienr.: 12/11  
Ons kenmerk 11-020091  
Datum 8 maart 2011  
Behandelend ambtenaar Misja Pool  
Afdeling Beleid en Regie

Onderwerp Beantwoording vragen over Servicepunt WWZ

Geachte gemeenteraad,

Op 7 maart 2011 zijn schriftelijke vragen door CDA gesteld aan het college over het Servicepunt WWZ.

De vraag luidt:

- 1. is het zo dat burgers per 1 april 2011 met vragen, voorheen aan servicepunt, zich bij de receptie moeten melden en daarna te woord gestaan worden door een WMOconsulent(e), terwijl heel veel vragen, bv. over invullen formulieren, direct beantwoord kunnen worden door het servicepunt?*

Antwoord:

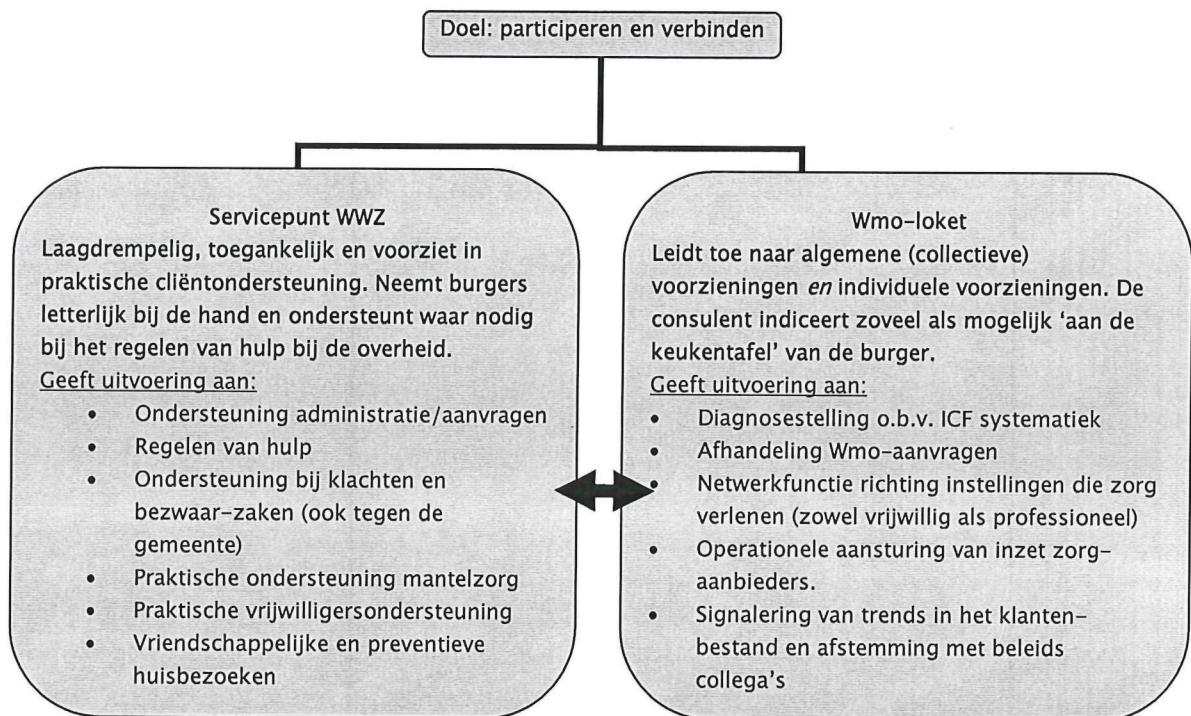
4 april 2011 verhuist het Servicepunt WWZ van haar huidige locatie in de hal naar de Bieb. In de ruimte waar het Servicepunt nu zit, zal de receptie komen. De receptie wordt een snelloket in verband met het toekomstige Klant Contact Centrum (KCC). Wanneer mensen zich met een Wmo vraag rechtstreeks bij de gemeente melden, zal dit bij het snelloket zijn. Als blijkt dat er sprake is van een ondersteuningsbehoefte, wordt er doorverwezen naar het gemeentelijk Wmo loket. De gemeente gaat er echter van uit dat veel vragen en problemen in eerste instantie op andere plaatsen gemeld of gesignaleerd worden. De burger gaat met zijn ondersteuningsvraag naar een plek die hij zelf het meest logisch vindt. Voor veel mensen is dat niet de gemeente, maar het Servicepunt. Een vertrouwde en laagdrempelige plek die makkelijk bereikbaar is. Ook in de nieuwe situatie, is het de bedoeling dat alle vragen in het kader van praktische cliëntondersteuning, nog steeds door het Servicepunt worden afgehandeld. Dit wordt niet door Wmo consulenten overgenomen. Burgers kunnen zich in de nieuwe situatie rechtstreeks melden bij het Servicepunt, zonder tussenkomst van de gemeentelijke receptie. Goede bewegwijzering, gevelbelettering en communicatie over de nieuwe locatie, moet ervoor zorgen dat burgers het vertrouwde Servicepunt blijven vinden.

Vraag:

2. *Bent u het met het CDA eens dat de kostbare tijd van de consulent gebruikt moet worden voor het eigenlijke werk en dat het onnodige vertraging geeft?*

Antwoord:

Er is geen sprake van onnodige vertraging. Op basis van het beleidsplan Wmo 2011–2014 gaan Wmo consulenten zich niet bezighouden met de activiteiten van het Servicepunt. Niet alle vragen van burgers leiden tot een gesprek met een Wmo consulent. Eenvoudige vragen worden snel en laagdrempelig opgelost door afstemming met het Servicepunt WWZ. De Wmo consulenten kunnen zich hierdoor blijven richten op hun kernactiviteiten, zoals deze zijn afgesproken bij de rolverdeling tussen Wmo loket en het Servicepunt WWZ bij de uitvoering van het compensatiebeginsel:



Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,

*W. van Twuijver*  
secretaris

*P.J. Möhlmann*  
burgemeester

*i.a. E.-J. Taams*