

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille. J.Chr., van der Hoek
Auteur Mevr. J.M.M. van Lent
Telefoon 5114259 E-mail: mjvanlent@haarlem.nl
MenS/com Reg.nr. 2012/463286
Te kopiëren: a
B & W-vergadering van 27 november 2012

Onderwerp

Reactie op ongevraagd advies proeftuin Participatieraad (WMO-raad, SAMS en SoZaWe-raad) over communicatie met de burger

De drie Haarlemse adviesraden (WMO-raad, SAMS en SoZaWe-raad) hebben een gezamenlijk (ongevraagd) advies uitgebracht over 'communicatie met de burger'. Dit gebeurt in het kader van de 'proeftuin Participatieraad' die dit jaar is gestart. In deze proeftuin kijken de 3 adviesraden of en hoe gezamenlijk adviseren voordelen biedt.

Het college stemt in met de reactie op de verschillende onderdelen uit het advies.

B&W

1. Het college stelt de reactie op het advies van 3 Haarlemse adviesraden (WMO-raad, SAMS en SoZaWe-raad) vast
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

de Haarlemse Adviesraden
WMO-raad
SoZaWe-raad
SAMS

Datum 28 november 2012
Ons kenmerk MenS/2012/416200
Contactpersoon mevr. J.M.M. van Lent
Doorkiesnummer 023-5114259
E-mail mjvanlent@haarlem.nl
Bijlage(n) advies Haarlemse adviesraden
Onderwerp ongevraagd advies Proeftuin Participatieraad: communicatie met de burger

Geachte heren,

Op 17 oktober heeft u ons een gezamenlijk opgesteld advies gestuurd over het onderwerp 'communicatie met de burger'. Het gaat om een ongevraagd advies dat u in het kader van de proeftuin Participatieraad heeft opgesteld.

Wij waarderen uw betrokkenheid met de Haarlemmer en de gemeentelijke dienstverlening. Het is ons streven om de dienstverlening en de daarbij behorende communicatie aan de Haarlemmer, in welke rol of positie die zich ook bevindt, optimaal te organiseren. Uw advies steunt ons in dat streven. Daarvoor dank.

Met deze brief geven wij een reactie op de verschillende onderdelen van uw advies. Uw adviezen staan in de kaders, met daaronder onze reactie. Wij hebben de volgorde van uw advies aangehouden.

Digitale communicatiemiddelen

Advies: gebruik naast digitale communicatiemiddelen ook folders en mondelinge informatie om burgers te informeren.

Hoewel een steeds grotere groep Haarlemmers via de digitale weg bereikt kan worden en het steeds meer mogelijk is voor Haarlemmers om informatie op digitale wijze te verkrijgen, blijft de gemeente een mix van schriftelijke en digitale middelen inzetten. Hiermee handelen we dus conform uw advies. Eén van de uitgangspunten voor onze communicatie is dat de communicatiemiddelen moeten passen bij het doel en bij doelgroep van de

communicatie. Binnen de mix van middelen zullen echter de digitale communicatiemiddelen een steeds grotere rol gaan spelen. Digitale communicatie is een relatief goedkope en snelle wijze van communicatie, waarbij er een variëteit aan digitale middelen beschikbaar is, die bovendien tweerichtingsverkeer mogelijk maakt en niet gebonden is aan beperkte openingstijden van bijvoorbeeld de Publiekshal. En daarmee tijd- en plaats-onafhankelijk is.

Indien er nog met folders wordt gewerkt worden deze gericht verspreid onder bijvoorbeeld wijkcentra, scholen, huisartsen en ander punten die dichtbij de doelgroepen staan (in de wijk).

De website zal in 2013 vernieuwd worden. Hij zal volledig voldoen aan de overheidsrichtlijnen en er wordt rekening gehouden met het verschil in capaciteiten van gebruikers (zoals slechthoortheid).

Nieuwe gemeentelijke website

Advies: Wij adviseren het College om een groep potentiële gebruikers te betrekken bij de nieuwe website. Zo kunnen bouwers van de nieuwe website rekening houden met zoekstrategieën van de gebruiker, zodat toekomstige gebruikers informatie makkelijker kunnen vinden. Ook kan de taal dan beter aansluiten bij de gebruiker. Wij adviseren het College om na te denken over interactiviteit, web 2.0 en 'Antwoord'. Tot slot adviseren we voor voldoende formatie en aandacht bij de gemeente om de website actueel te houden.

Bij het vernieuwen van de website betrekken wij een groep gebruikers in de testfase. Dit komt overeen met uw advies.

De website zal zich richten op toptaken en topproducten van de gemeente. Met toptaken en topproducten wordt verwezen naar zaken die bezoekers van de site komen doen (transacties/participatie) of halen (informatie). Deze toptaken en – producten benoemen wij niet uit ons zelf, maar komen voort uit de analyse van het gebruik van onze website door de bezoekers en ervaringen van andere gemeenten. De gebruiker staat dus centraal.

We zullen actuele informatie aanbieden met een helder taalgebruik.

Wij bieden nu heel veel webpagina's aan waarvan het merendeel niet of nauwelijks wordt geraadpleegd. De nieuwe website vullen wij met informatie waar aantoonbaar vraag naar is. Dat maakt de website overzichtelijker en beter actueel te houden.

De weinig gevraagde specifieke informatie die wij niet meer op de website aanbieden, is op verzoek wel beschikbaar via andere kanalen, zoals bijvoorbeeld e-mail, telefonisch contact of via een persoonlijk gesprek.

Omdat de omgeving van communicatie verandert onder invloed van internet c.q. digitale communicatie kijken wij als gemeente ook hoe we ons hierop kunnen

aanpassen. Het gaat dan om verandering van taken, verandering van vragen en behoeften van onze inwoners en bedrijven.

Kortom, wij herkennen onze denkwijze en ingeslagen weg op het gebied van de ontwikkeling van onze digitale communicatie in uw advies.

Communicatie over voorzieningen

*Advies: Wij adviseren een duidelijker aanvraagformulier. Het moet meteen helder zijn of bepaalde voorzieningen een gift of een lening zijn.
Verbeter de voorlichting over de Bijzondere Bijstand en trek hiervoor meer de wijken in. Zelforganisaties kunnen ook voorlichting geven in de wijk. Voordeel is dat zij moeilijk bereikbare groepen beter kunnen bereiken dan de gemeente.*

Met het zojuist door de gemeenteraad vastgestelde minimabeleid verbetert de aansluiting met de regelingen voor de bijzondere bijstand. Doel is om de burgers van Haarlem een eenduidig pakket van regelingen aan te bieden, gericht op versterking van zelfredzaamheid. In de uitwerking van de nieuwe minimaregelingen zullen ook de bestaande formulieren tegen het licht worden gehouden en waar nodig worden aangepast.

Ons uitgangspunt is om meer mensen van de regelingen op de hoogte te brengen. Via diverse kanalen bieden wij informatie en advies aan over bijzondere bijstand en de regelingen. Wij nemen uw advies om als gemeente zelf meer de wijken in te trekken niet over. Er ligt ook een verantwoordelijkheid bij de Haarlemmer zelf om gebruik te maken van reeds beschikbare aanbod aan informatie, of om zelf met vragen te komen. Naast de gemeente kunnen Haarlemmers met hun vragen ook terecht binnen hun eigen sociale netwerk en de zelforganisaties die in de wijken te vinden zijn.

Wij informeren diverse zelforganisaties actief over onze beleidsveranderingen en de uitwerking daarvan. Naar aanleiding van uw advies zullen we nagaan of het onderwerp bijzondere bijstand nog extra aandacht moet krijgen in onze communicatie met de onze medewerkers en partners in het sociaal domein

Binnenkort gaan wij de diverse regelingen centraal via een ‘webshop’ toegankelijk maken. Vanuit de ‘webshop’ worden ook verbindingen gelegd met het sociaal domein om sociale participatie aan te moedigen en alternatieve mogelijkheden te vinden om problemen op te lossen. De mogelijkheid om fysiek informatie op te vragen, bijvoorbeeld op de fysieke locaties van Loket Haarlem, blijft bestaan.

Formulierenbrigade

Advies: Handhaaf de formulierenbrigade en pas formulieren aan. Wij adviseren om formulieren in eenvoudiger Nederlands op te stellen. Nu er veel in de sociale wetgeving veranderd is dit het juiste moment om een aantal formulieren aan te passen. Wij stellen voor om een leesgroep in te stellen die bestaat uit mensen van de doelgroep. Op die manier kunnen formulieren beter aansluiten bij de burger, die gebruik moet kunnen maken van de regelingen. Wij hebben een voorbeeld van een begrijpelijk formulier toegevoegd (gemeente Velsen). De gemeente dient mensen naar de juiste instantie te verwijzen. Voorkom dubbel uitvragen van gegevens.

Zoals ook al aangegeven bij uw vorige advies, zullen wij formulieren nogmaals screenen op gebruiksvriendelijkheid.

Wij onderschrijven uw advies over het voorkomen van het dubbel uitvragen van gegevens. Als een burger meerdere keren dezelfde informatie moet geven is dat niet alleen ergerlijk, maar ook nog eens inefficiënt. De Haarlem Pas krijgt een centrale plaats in de uitvoering van de nieuwe minimaregelingen en dient als centrale toegangspas tot diverse regelingen. Wel hebben wij ons te houden aan de wetgeving rond de uitwisseling van vertrouwelijke gegevens, waardoor het dubbel uitvragen van gegevens soms onvermijdelijk is.

Zoals wij u eerder hebben gemeld, zijn wij door de rijksbezuinigingen op het re-integratiebudget genoodzaakt om de formulierenbrigade in haar huidige vorm op te heffen. Met zelfhulporganisaties binnen sociaal domein zoeken we naar mogelijkheden om de werkzaamheden van de formulierenbrigade op andere wijze voort te zetten.

Toonzetting brieven en beschikkingen

Advies: Let op de toonzetting van brieven. Noem alleen die informatie in brieven die relevant is bij de situatie van de burger, loop niet op zaken vooruit. Laat gebruikers standaardbrieven meelesen voordat ze in omloop gaan.

Uw suggestie om standaarden te toetsen bij lezers nemen wij mee. Wij gaan bekijken of en hoe het werken met een brief/folderpanel bij kan dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van onze brieven en folders, zonder dat dit de efficiëntie van ons werkproces in de weg staat.

Communicatie burgers met gemeente

Advies: Stel het loket/helpdesk ruimer open voor burgers. Zorg voor duidelijke vermelding van emailadressen per onderwerp en zorg voor snelle beantwoording van vragen van burgers. Specifieke vragen over uitkeringen of voorzieningen dient de gemeente gericht door te verwijzen. Vragen die bij de gemeente thuis horen dienen zonder drempels beantwoord te worden.

Wij herkennen niet het beeld dat ons fysieke ‘loket’ te krappe openingstijden kent. Bij grote piekmomenten, zoals dit jaar vanwege aanvragen reisdocumenten voor kinderen, verruimen wij onze openingstijden indien nodig. Maar structureel is dat gezien de waarderingscijfers van onze bezoekers en benchmarkonderzoeksresultaten niet nodig.

Digitaal kunnen Haarlemmers steeds meer zaken met de gemeente 24/7 regelen. Wij zetten in op het verder ontwikkelen van die digitale dienstverlening. Volgend jaar worden weer meer digitale producten aangeboden die vanuit huis geregeld kunnen worden.

Eind 2011 is het ‘Loket Haarlem’ gelanceerd waarmee de gemeente samen met een groot aantal sociale partners een wegwijzer aanbiedt over onder meer Wmo-voorzieningen. Ook voor informatie over andere voorzieningen en mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën kunnen mensen hier terecht. Loket Haarlem helpt ook bij het invullen van aanvraagformulieren. Loket Haarlem kent zowel een digitale versie, www.lokethaarlem.nl, als diverse fysieke locaties in de stad.

Zoals vermeld, zal ook de nieuwe website gericht worden op topvragen – en topproducten. We gaan daarmee dus inzoomen op de meest gestelde vragen met betrekking tot onze dienstverlening.

De gemeente is verder onder één telefoonnummer en één e-mailadres voor alle vragen te benaderen. In verreweg de meeste gevallen krijgen Haarlemmers direct antwoord of via één doorverwijzing. Doordat de gemeente een steeds kleiner ambtelijke organisatie heeft, is het echter niet altijd mogelijk om direct in contact te komen met een medewerker die inhoudelijk kan reageren. Soms moet er dan even verder gezocht worden binnen de organisatie en/of moeten wij het antwoord op dat moment schuldig blijven. De gemeente staat voor een bezuinigingsopgave om de organisatie verder te verkleinen. Dit kan betekenen dat bij meer specifieke en complexe vragen er rekening moet worden gehouden met een wat langer durend beantwoordingstraject.

Loket Haarlem, de inzet van casemanagers die complexe aanvragen integraal kunnen faciliteren en mensen kunnen adviseren en het mogelijke persoonlijke contact bij de publieksbalie zijn voorbeelden van instrumenten die wij inzetten om ook Haarlemmers van dienst te kunnen zijn en om met hen goed te kunnen communiceren over hun vraagstukken.

Mix van communicatiemiddelen

Advies: De gemeente dient steeds een mix van communicatiemiddelen in te zetten. Betrek burgers bij de vraag welk middel het beste past bij het onderwerp. Ontwikkel beleid voor het gebruik van social media op het sociale domein.

Uw advies sluit aan bij het hiervoor geschreven aanpak dat wij een mix van communicatiemiddelen inzetten. Op dit moment experimenteren we op bescheiden schaal met social media waarvoor we in 2013 beleid gaan opstellen.

Wij hopen dat we met deze reactie duidelijk hebben gemaakt op welke wijze uw advies een plaats krijgt of al heeft in de communicatie met en de dienstverlening aan de Haarlemmers. Wij danken u nogmaals voor uw betrokkenheid en hebben er alle vertrouwen in dat uw samenwerking ook in de toekomst zal leiden tot constructieve, integrale adviezen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de loco-secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

mr. B.B. Schneiders