Haarlem

Gemeente Haarlem

op 15/4 aan Raad verzonden per mail

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

de Haarlemse adviesraden
WMO-raad
SAMS
SoZaWe-raad

Datum 11 april
Ons kenmerk MS-Com/2012/416200
Contactpersoon Mevr. J.M.M. van Lent
Doorkiesnummer 023-5114259
E-mail mjvanlent@haarlem.nl
Onderwerp aanvullende vragen Ongevraagd advies Communicatie met de burger

Geachte leden van de adviesraden,

Op 5 maart 2013 ontvingen wij uw brief met aanvullende vragen naar aanleiding van onze reactie op uw ongevraagd advies 'Communicatie met de burger'. Alvorens in te gaan op deze vragen, willen wij kort stilstaan bij het proces van advies en reactie.

Zoals wij in onze eerdere reactie op uw advies al aangaven, waarderen wij uw betrokkenheid en de wijze waarop u ons heeft geadviseerd. Dit houdt ons scherp en steunt ons in het streven de dienstverlening en de daarbij behorende communicatie aan de Haarlemmer optimaal te organiseren. Wij hebben in onze reactie aangegeven welke elementen wij uit uw advies overnemen of waar we al mee aan het werk zijn. Hiermee heeft uw (ongevraagd) advies wat ons betreft een plek gekregen in de processen en organisatie van ons werk.

In de bijlage van deze brief geven wij beknopt antwoord op de vragen uit uw brief van 5 maart j.l. Een aantal vragen heeft betrekking op de voortgang van 'toezeggingen' die u wilt monitoren. Het is vanuit uw rol als adviesraad logisch dat u ontwikkelingen op het terrein waarop u adviseert, wilt volgen. Maar door wijze waarop u het formuleert komt het bij ons over alsof u ook een controleerde taak uitvoert. Dat lijkt ons niet de bedoeling.

Adviesraden, zoals de toekomstige participatieraad, adviseren het college gevraagd en ongevraagd. Voor de controle over de uitvoering zijn andere gremia. Als straks de participatieraad functioneert zullen onduidelijkheden bij voorkeur in een gesprek met de voorbereidingsgroep uit de participatieraad of door een toelichting tijdens de participatieraadvergadering worden toegelicht in plaats van de huidige schriftelijke route.

Wij gaan er vanuit dat met het beantwoorden van uw vragen de correspondentie over uw advies is afgerond. Als onze reactie op onderdelen niet duidelijk is, zijn wij uiteraard bereid om hier toelichting op te geven.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
dhr. J. Scholten

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

Haarlem

Bijlage 1. Uw vragen onze reactie

1.Digitale communicatiemiddelen

In uw antwoord gaat u niet in op onze suggestie hierbij ook aan 'mondelinge' communicatie, respectievelijk informatie te denken. Kunt u hierop alsnog een reactie formuleren? Nota bene dit ook in het licht van laaggeletterden en analfabetisme!

Reactie gemeente
Mondelinge communicatie is een belangrijk middel in de mix van communicatiemiddelen, naast schriftelijke en digitale middelen. In de reactie op uw advies hebben we dit ten onrechte niet genoemd. Bij het bepalen van de juiste mix van middelen die past bij het doel en de doelgroep wordt uiteraard ook de mondelinge communicatie meegenomen. Bij laaggeletterdheid en analfabetisme zet de gemeente daarnaast ook middelen als video en beeldverhaal in.

2.Nieuwe gemeentelijke website

Het betrekken van een groep gebruikers in de testfase van een nieuwe gemeentelijke website. Wij zijn benieuwd hoe dit nu loopt. Of u voldoende gebruikers heeft?

Is er een reden dat u alleen voor de testfase kiest. Waarom niet een gebruikersgroep, bijvoorbeeld ook deels samengesteld uit de bestaande adviesorganen van de gemeente al bij de voorbereiding en vormgeving, respectievelijk ontwikkeling gebruiken.

Reactie gemeente
We hebben voor de voorbereidingsfase bewust gekozen voor een dwarsdoorsnede van de Haarlemse bevolking, een aselecte steekproef. Vlak voor de ingebruikname en na oplevering willen we een gebruikersgroep gaan instellen voor permanente monitoring.
Voor de testfase hebben we voldoende testers gehad. Voor het opstellen van een gebruikersgroep zouden we graag uw hulp willen inschakelen. Kunt u ons aan een contactpersoon helpen?

Het aanbieden van actuele informatie met een helder taalgebruik. Uw analyse van het huidige gebruik zou kunnen missen, dat deze nu slecht of onvindbaar is op de huidige website en om die reden niet werd geraadpleegd of niet 'aantoonbaar gevraagd'. Gaat u ook op andere wijze de 'gebruikersvraag' inventariseren?

Is er al duidelijkheid over de toptaken en topproducten? Wij menen, dat ook hier het rechtstreeks 'ophalen' bij (betrokken) burgers een wezenlijke bijdrage kan leveren aan zo'n prioritering. Kunt u aangeven of en hoe u ook deze aanpak zult betrekken bij deze 'toptaken' en 'topproducten' selectie.

Reactie gemeente
Wij hebben inmiddels een serie onderzoeken uitgevoerd met aselecte steekproef . waaronder eyetrackingonderzoek naar de toegankelijkheid en usability, bezoekredenonderzoek, begripsonderzoek gehanteerde terminologie en (top)takenonderzoek. Hierbij is **niet** de huidige site onderzocht en het gebruik geanalyseerd; deze gaat immers verdwijnen. Ook gegevens uit algemenere onderzoeken (extra Digipanel, benchmarks) zijn meegenomen bij het bepalen van de toptaken en topproducten. Om begripsverwarring te voorkomen: de nieuwe website wordt ingericht op taken die de bezoekers op de website willen doen, niet alleen op toptaken. Toptaken (taken die het meest worden gedaan of waarvan bezoekers aangeven dat ze die het eerst via een website doen) staan in die opbouw vooraan; paspoorten bijvoorbeeld, of informatie over afval. Maar ook een groot aantal andere gemeentelijke taken zijn op een heldere, eenduidige manier te regelen op de site. Voor taken die nooit op een website worden gedaan of op andere manieren beter door de doelgroep kunnen worden gedaan, wordt gekeken wat de meest efficiënte manier van dienstverlenen is, met steeds als uitgangspunt: hoe is het voor de doelgroep het meest duidelijk en makkelijk?

3.Communicatie over voorzieningen

Bij de uitwerking van de nieuwe minimaregelingen zullen de bestaande formulieren tegen het licht worden gehouden en waar nodig worden aangepast. Heeft dit al tot resultaten geleid? Kunt u ons daarover informeren?

Uw uitgangspunt is om meer mensen van de regelingen op de hoogte te houden. U wilde nagaan of het onderwerp bijzondere bijstand nog extra aandacht moet krijgen in de communicatie met de medewerkers en partners in het sociaal domein. Welke conclusie heeft dit 'nagaan' inmiddels opgeleverd? En kunt u ons over een aanpak naar aanleiding daarvan informeren.

Toegankelijkheid vanuit een webshop? Kunt u aangeven hoe het staat met de ontwikkeling van deze webshop en wanneer deze actief wordt? Worden ook hier nog (potentiële) gebruikers betrokken?

Reactie Gemeente
De minimaformulieren zijn per 01.01.13 aangepast aan de nieuwe regels en normen. Deze regelingen zijn allemaal een gift, dit volgt uit de aard van de verstrekking, maar wordt niet expliciet genoemd in de formulieren. Het beleid bijzondere bijstand wordt op dit moment herzien, bij sommige verstrekkingen hieruit is een lening mogelijk. Bij het aanpassen van deze formulieren zullen we de doelgroep (via SoZawe raad) betrekken.

De aanpak om meer mensen van de regelingen op de hoogte te brengen heeft geresulteerd in het volgende acties. In januari 2013 is er een brief gestuurd naar

Haarlem

alle mensen met een uitkering van SZW voor levensonderhoud, waarin o.a. werd verwezen naar het minimabeleid. Over het minimabeleid is een folder beschikbaar. De folder is in februari 2013 naar alle HaarlemPashouders verstuurd en wordt verspreid onder meer dan 50 organisaties in Haarlem. Verder is het minimabeleid terug te vinden via het digitale loket Haarlem en de site: www.berekenuwrecht.stimulansz.nl
Binnenkort wordt een klanttevredenheidsonderzoek verstuurd naar 1400 Haarlemse burgers die tot de doelgroep behoren, hierin worden ook gevraagd of en welke regelingen van SZW, waaronder de bijzondere bijstand, bekend zijn. Mochten er signalen komen dat er behofte is aan meer informtaie dan zullen we hier zeker op in gaan

De ontwikkeling van de webshop loopt samen met de ontwikkeling van de nieuwe website van de gemeente Haarlem . Het opleveren van deze gemeentelijke website wordt dit jaar verwacht

4.Formulieren

U geeft aan de formulieren te gaan screenen op gebruiksvriendelijkheid. Laat u dit controleren door mensen die zelf veel gebruik maken van deze formulieren? U gaat hier niet in op onze suggestie een zogenaamde 'leesgroep' bij deze screening of aanpassing van formulieren te gaan gebruiken? Kunt u dit alsnog toelichten?

Reactie gemeente
We hebben de formulieren in eigen beheer ontwikkeld. Hierbij zijn diverse medewerkers betrokken, zowel vanuit de uitvoering als vanuit bedrijfsvoering. Feedback van gebruikers op de formulieren is hierbij meegenomen. Er is (nog) geen 'leesgroep' ingesteld omdat dit op dit moment geen prioriteit heeft (gezien de aard van de klachten op de formulieren).
Wij houden ons van harte aanbevolen als de adviesraden en/of de participatieraad inhoudelijk advies zou willen uitbrengen ter verbetering van onze formulieren. Misschien kunt u aangeven per formulier wat wat u betreft verbeterd zou kunnen worden?

5.Toonzetting brieven en beschikkingen

U gaat kijken hoe het werken met een brief/folderpanel bij kan dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van uw (standaard)brieven en folders. Is al bekend hoe dit uitwerking gaat krijgen?

Wij hebben nog geen concreet plan over het instellen van een brief/folderpanel wat betreft feedback op toonzetting van brieven en beschikkingen. Andere opgaven op communicatief gebied, zoals ontwikkeling gebiedsgericht communiceren, ontwikkelen nieuwe website, inzet sociale media en de reguliere communicatie taken, hebben op dit moment voorrang.

6.Mix van communicatiemiddelen / ontwikkeling beleid sociale media

U gaat beleid ontwikkelen en experimenteert al met sociale media? Wij zijn benieuwd hoe dit beleid vorm krijgt en hoe hierbij en bij het experimenteren al burgers zijn of worden betrokken? Kunt u ons daar (al) deelgenoot van maken? Zodat wij in onze samenwerking ook op dit terrein u integraal kunnen blijven adviseren.

Reactie gemeente
Communicatiemiddelen in het algemeen, en social media in het bijzonder, zijn geen doel op zich. Zij dienen een communicatiedoelstelling en worden op basis van hun specifieke kenmerken ingezet in een communicatiemix, die faciliterend is in het realiseren van de doelstelling, Voor de komende periode zal er nog veel kennis moeten worden opgebouwd en geleerd moeten worden van ervaringen, waarbij de deelnemers aan genoemde activiteiten betrokken zullen worden bij de evaluatie en de doorontwikkeling. Binnenkort wordt een notitie over deze ontwikkelingen en het college van besproken

Zaak nr. 12/416200	Doc. nr. 13/84697
Afd.: MS / Com	Kopie
Reg. datum: 5 MRT 2013	
Afdoen. datum:	Ontv. bew
Behandelaar:	Paraaf afgedaan

SAMS
SoZaWe-raad
Wmo-raad

Secr: Postbus 511, 2003 PB Haarlem augustsk@haarlem.nl - sams@haarlem.nl

Aan het College van B&W gemeente Haarlem
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Haarlem, 1 maart 2013

Betreft: uw reactie op proeftuin advies communicatie met de burger

Geacht college,

Op 26 november ontvingen wij uw antwoord op ons gezamenlijke ongevraagde advies 'Proeftuin Participatieraad: communicatie met de burger'. Ondanks uw uitgebreide reactie zijn er bij de leden van de huidige drie adviesraden een aantal vragen. Daarnaast staan er in uw antwoord verschillende toezeggingen. Wij hebben de vragen vanuit de adviesraden op een rijtje gezet en deze aangevuld met de belangrijkste toezeggingen. Graag willen wij wederom een schriftelijke reactie op onze vragen. Mede omdat wij het overzicht met vragen en toezeggingen ook over willen dragen aan de toekomstige participatieraad zodat zij dit in de toekomst kunnen volgen en monitoren.

Onderstaande kopjes hangen samen met de kopjes gebruikt in uw reactie (kenmerk 2012/416200).

1. **Digitale communicatiemiddelen**

In uw antwoord gaat u niet in op onze suggestie hierbij ook aan 'mondelinge' communicatie, respectievelijk informatie te denken. Kunt u hierop alsnog een reactie formuleren?
Nota bene dit ook in het licht van laaggeletterden en analfabetisme!

2. Inzake nieuwe gemeentelijke website

Nieuwe gemeentelijke website

- Het betrekken van een groep gebruikers in de testfase van een nieuwe gemeentelijke website. Wij zijn benieuwd hoe dit nu loopt. Of u voldoende gebruikers heeft?
- Is er een reden dat u alleen voor de testfase kiest. Waarom niet een gebruikersgroep, bijvoorbeeld ook deels samengesteld uit de bestaande adviesorganen van de gemeente al bij de voorbereiding en vormgeving, respectievelijk ontwikkeling gebruiken.
- Het aanbieden van actuele informatie met een helder taalgebruik. Uw analyse van het huidige gebruik zou kunnen missen, dat deze nu slecht of onvindbaar is op de huidige website en om die reden niet werd geraadpleegd of niet 'aantoonbaar gevraagd'. Gaat u ook op andere wijze de 'gebruikersvraag' inventariseren?
- Is er al duidelijkheid over de toptaken en topproducten? Wij menen, dat ook hier het rechtstreeks 'ophalen' bij (betrokken) burgers een wezenlijke bijdrage kan leveren aan zo'n prioritering. Kunt u aangeven of en hoe u ook deze aanpak zult betrekken bij deze 'toptaken' en 'topproducten' selectie.

3. Inzake communicatie over voorzieningen

Communicatie over voorzieningen

- Bij de uitwerking van de nieuwe minimaregelingen zullen de bestaande formulieren tegen het licht worden gehouden en waar nodig worden aangepast. Heeft dit al tot resultaten geleid? Kunt u ons daarover informeren?
- Uw uitgangspunt is om meer mensen van de regelingen op de hoogte te houden. U wilde nagaan of het onderwerp bijzondere bijstand nog extra aandacht moet krijgen in de communicatie met de medewerkers en partners in het sociaal domein. Welke conclusie heeft dit 'nagaan' inmiddels opgeleverd? En kunt u ons over een aanpak naar aanleiding daarvan informeren.
- Toegankelijkheid vanuit een webshop? Kunt u aangeven hoe het staat met de ontwikkeling van deze webshop en wanneer deze actief wordt? Worden ook hier nog (potentiële) gebruikers betrokken?

4. **Inzake formulieren(brigade)**

Formulieren

- U geeft aan de formulieren te gaan screenen op gebruiksvriendelijkheid. Laat u dit controleren door mensen die zelf veel gebruik maken van deze formulieren? U gaat hier niet in op onze suggestie een zogenaamde 'leesgroep' bij deze screening of aanpassing van formulieren te gaan gebruiken? Kunt u dit alsnog toelichten?

5. **Inzake toonzetting brieven en beschikkingen**

Toonzetting brieven en beschikkingen

- U gaat kijken hoe het werken met een brief/folderpanel bij kan dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van uw (standaard)brieven en folders. Is al bekend hoe dit uitwerking gaat krijgen?

6. **Inzake een mix van communicatiemiddelen**

Mix van communicatiemiddelen

- U gaat beleid ontwikkelen en experimenteert al met sociale media? Wij zijn benieuwd hoe dit beleid vorm krijgt en hoe hierbij en bij het experimenteren al burgers zijn of worden betrokken? Kunt u ons daar (al) deelgenoot van maken? Zodat wij in onze samenwerking ook op dit terrein u integraal kunnen blijven adviseren.

Tot slot
Graag ontvangen wij schriftelijk een reactie op onze vragen.

Daarnaast geven wij bovenstaande brief door aan de toekomstige participatieraad.

Met vriendelijke groet,
namens de Haarlemse adviesraden,

Willem Bakx, voorzitter WMO-raad

Mustafa Öcal, voorzitter SAMS

John van de Gevel, voorzitter SoZaWe-raad