

Adviesraad Sociaal Domein HBEL

p/a R.J. Manschot, voorzitter

Email: manschol_rj@hotmail.com

Aan: de Colleges van Burgemeester en Wethouders
Van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren

Huizen, 21 januari 2021

Onderwerp: Reactie van de Adviesraad Sociaal Domein HBEL op de nieuwe website www.maatschappelijkezaken.nl

Geachte colleges,

Onze Adviesraad Sociaal Domein HBEL heeft met belangstelling kennisgenomen van de vernieuwde website www.maatschappelijkezaken.nl

De Adviesraad waardeert het dat de website een eigentijds communicatiekanaal wil bieden tussen inwoners en gemeente voor de dienstverlening op het gebied van het Sociaal Domein. De site oogt ook aantrekkelijk, allereerst door de startpagina met een innemende foto van mensen die samen optrekken en met enkele duidelijk gemarkeerde knoppen die direct toegang geven tot diverse onderwerpen. In het algemeen heeft de site een heldere schermgrafische opbouw en een uitnodigende uitstraling. Heel prettig is dat de site een duidelijke 'contactbalk' heeft die direct een telefoonnummer toont, evenals bijvoorbeeld openingstijden.

Wel heeft de Adviesraad een aantal opmerkingen wat betreft de inhoud en de uitgestippelde zoek- of informatiepaden op de website.

Wat betreft de zoekpaden, die voor de gebruiksvriendelijkheid essentieel zijn, noemen wij ter illustratie twee voorbeelden.

Wie via 'Google', als grootste zoekwebsite, zoekt met de termen: huishoudelijke hulp Huizen, vindt niet de website Maatschappelijkezaken.nl; dat is voor een groot deel (maar niet alleen) te wijten aan het commercieel 'algoritme' van de zoekwebsite. Maar ook via de weg die veel gebruikers zullen kiezen, namelijk de gemeentelijke website, is het onderwerp van de huishoudelijke hulp niet direct 'intuïtief' te vinden, maar alleen via de knop Zorg, welzijn en werk (waarin het woord 'hulp' niet voorkomt), die doorverwijst naar de website Maatschappelijkezaken.nl. Pas daar is dan het onderwerp Hulp en ondersteuning vermeld.

Wie informatie wil hebben over de regeling van mantelzorg in Blaricum, en op de website Maatschappelijke-zaken.nl rechtsboven klikt op Blaricum, wordt verwezen naar de site van deze gemeente, met een kleine (niet direct in het oog lopende) knop 'zorg' die weer verwijst naar de site Maatschappelijke-zaken.nl. Zeker digitaal minder bedreven inwoners zullen deze verwijzingen en terugverwijzingen al snel ervaren als van het kastje naar de muur sturen. In de ogen van onze Adviesraad moet het mogelijk zijn om informatiepaden te ontwerpen die eenvoudiger en gebruiksvriendelijker zijn.

Het is goed dat op de site – zoals onze Adviesraad meermaals heeft bepleit – enkele aanvraagformulieren zijn te vinden. Omdat deze formulieren, bijvoorbeeld voor het aanvragen van gesprekken, geen apart document zijn, heeft het weer 'dichtklikken' daarvan tot wel gevolg dat de bezoeker direct (ongewenst) 'uit' de website raakt. Al dan niet met het opnemen van de formulieren in een eigen 'window', is dat wellicht te verhelpen.

Waar het om de inhoud gaat, menen wij dat de bezoeker op een website toch vooral moet kunnen vinden wat hij of zij zoekt. De nieuwe site stelt in dit opzicht nog op een aantal punten teleur.

Eerder is in een van onze vergaderingen aan het betrokken afdelingshoofd gevraagd naar de mogelijkheid van gecombineerde zoektermen. Maar wie nu op de nieuwe gemeentelijke site

mogelijkheid van gecombineerde zoektermen. Maar wie nu op de nieuwe gemeentelijke site zoekt naar bijvoorbeeld 'Plan van Aanpak Mantelzorg', krijgt allerlei documenten waarin het woord 'plan' of 'mantelzorg' voorkomt, maar niet het document dat werd gezocht. (Het maakt daarbij niet uit of de zoektermen wel of niet tussen aanhalingstekens zijn geplaatst.)

Wie zoekt op 'wethouder Laren sociaal domein' of op de documenttitel 'Zorgt u voor iemand anders?' vindt niets. En wie zoekt op 'RTC', een onderwerp toch dat actueel en belangrijk is, vindt alleen – echt waar – bijartclub en sportclub. De woorden respijtzorg en mantelzorg-compliment kent de site wél, maar niet de woorden casemanager, keukentafelgesprek, huishoudelijke, normenkader of bezwaren.

Een breder onderwerp waaromtrent de website nog onvoldoende informatierijkdom bevat, zijn de regelingen voor lage inkomens. Er vindt wel enige uitleg plaats over bijzondere bijstand en de voorwaarden daarbij, maar op dit punt kan nog geen aanvraag vanaf huis worden gedaan. Als het om zoekmogelijkheden gaat, krijgt de bezoeker bij dit onderwerp nul op het rekest, zelfs bij eenvoudige en algemene zoektermen als 'minimafonds', 'inkomenstoeslag', of 'collectieve verzekering'. Ook bij meer specifieke termen, zoals IOAW of IOAZ - voor de betrokken cliënten een ijkpunt waarop zij mogelijk zoeken – geeft de website niet thuis. Verder ontbreekt hier nog de informatie over de mogelijkheid van het vragen van een voorschot en over de specifieke regelingen zijn per gemeente. Het toevoegen van een of meer instructieve filmpjes zou eveneens behulpzaam kunnen zijn.

Al met al lijkt de website Maatschappelijkezaken.nl in de ogen van onze Adviesraad nog te veel op voorlichting van één kant, op een folder op internet. Te weinig biedt de site tweezijdige of 'interactieve' communicatie waar ook de bezoeker zijn ei kwijt kan en waar hij vindt wat hij zoekt.

Onze Adviesraad heeft waardering voor uw poging de website te vernieuwen en gebruiksvriendelijker te maken. Op zichzelf is daarbij ook goed dat u gebruikers de gelegenheid geeft te reageren op de diverse 'pagina's' van de website, maar dat kan nu alleen met zoiets als een top- of flop-smiley. Wij bevelen u dringend aan de site te onderwerpen aan meer 'invasieve' testen en daarbij zo mogelijk ook te differentiëren naar potentiële gebruiksgroepen als met name jongeren, werkzoekenden en ouderen.

Wij zien met belangstelling uit naar uw reactie.

Hoogachtend en met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein HBEL.

R.J. Manschot,
Voorzitter