

Adviesraad sociaal domein HBEL
T.a.v. R.J. Manschot
per e-mail:
adviesraadhbel@huizen.nl -

Onderwerp: Reactie op advies over website Uw brief van : Nummer :
Ons kenmerk : ont/pf Toestel nr : 4 54
Huizen : Uw kenmerk : Bijlagen :

Bij beantwoording van deze brief, graag datum, nummer en onderwerp vermelden.

Geachte heer Manschot,

Hartelijk dank voor uw advies over de website www.maatschappelijkezaken.nl. We hebben het bestudeerd en geven in deze brief een reactie op uw advies.

Mening van inwoners

Het uitgangspunt van onze websites is dat deze toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn en aansluiten bij de wensen en behoeften van inwoners. Daarom worden inwoners vanaf het begin bij de ontwikkeling van een nieuwe website betrokken. Dit is ook gebeurd bij de nieuwe website voor Maatschappelijke Zaken. Met een groep inwoners hebben wij een aantal gemeentelijke websites bekeken. Ook hebben we met hen gekeken naar verschillende teksten die op de oude site stonden. De betrokken inwoners hebben bij elke website of tekst aangegeven wat hen wél of niet aanspreekt. Deze feedback is meegenomen in het ontwerp van de nieuwe website en bij het herschrijven van de teksten die op de site staan.

Probeerversie

Voor de definitieve livegang is er een testversie van de sites (Huizen.nl en Maatschappelijkezaken.nl) online gezet. Op verschillende manieren hebben we inwoners en andere geïnteresseerden gevraagd om naar de sites te kijken. Dat hebben zij ook massaal gedaan: bijna 3000 mensen hebben de nieuwe sites bekeken. Van deze mensen hebben we ongeveer zeventig reacties (voor beide sites) ontvangen. Aan de ene kant waren dat complimenten, maar er waren ook (kleine) verbeterpunten. De verbeterpunten zijn inmiddels allemaal doorgevoerd.

Gebruikerstest

Het was de planning om na livegang een gebruikerstest met inwoners te organiseren. Hier is echter nog geen mogelijkheid voor geweest, omdat de coronamaatregelen dit niet toelaten. Het heeft namelijk de voorkeur om deze testen fysiek te laten plaatsvinden, digitale alternatieven zijn veel minder geschikt. Zodra het kan, zullen we de site met inwoners testen. Inwoners kunnen nog steeds op elk moment van de dag, via de 'uw mening-knop' hun mening doorgeven. Deze knop staat op elke pagina van de website. Vragen of reacties die op een andere manier bij ons binnenkomen, worden uiteraard ook behandeld.

R.J. Manschot

Aansluiten bij behoeften

Zoals we hierboven uitleggen is het uitgangspunt van de website dat deze aansluit bij de wensen en behoeften van inwoners. Hierna geven we per onderwerp aan op welke manier we dat doen.

Eenvoudiger en gebruiksvriendelijkere zoekpaden.

De zoekpaden zijn standaard een onderwerp dat we meenemen in onze gebruikerstesten met inwoners. De voorbeelden die u noemt in uw brief zullen wij in de volgende test meenemen. De wijzigingen die uit deze testen naar voren komen, voeren wij door. We gaan bij dit soort testen uit van 'meten is weten'. Dit betekent dat wij alleen (grote) wijzigingen aan de site (en navigatie) doorvoeren, als uit een test met inwoners blijkt dat deze onderdelen niet toegankelijk of gebruiksvriendelijk (genoeg) zijn.

Aanvraagformulieren

In 2020 zijn wij gestart met de doorontwikkeling van e-formulieren. We hebben hiervoor nieuwe software ingekocht, waarmee we geavanceerde e-formulieren kunnen ontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan het inloggen met DigiD zodat persoonlijke gegevens automatisch ingevuld worden. Met deze formulieren willen wij inwoners de mogelijkheid bieden om elektronisch met ons te communiceren, zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer van ons vraagt. In 2022 zal deze wet in werking treden. Burgers en bedrijven krijgen met de wet in feite het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Uiteraard blijft het voor inwoners ook mogelijk om te communiceren via de post, e-mail, telefoon en inloopspreekuren.

We hebben op dit moment voor de inwoners van Huizen ruim veertig e-formulieren, denk bijvoorbeeld aan een formulieren voor gemeentelijke belasting.

Voor Maatschappelijke Zaken hebben we op dit moment vier formulieren ontwikkeld:

- Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart
- Aanvraag leerlingenvervoer
- Contactformulier Maatschappelijke Zaken
- Zorgmelding doorgeven (in het kader van de Wwggz)

De bovenstaande formulieren staan nog niet live op de website, er zijn nog enkele onderdelen die we moeten afronden. We verwachten dat aan het eind van het eerste kwartaal de formulieren te vinden zijn op www.maatschappelijkezaken.nl.

Verordening Sociaal Domein

Eerder heeft de adviesraad het verzoek ingediend om meer aanvraagformulieren op de website beschikbaar te stellen voor inwoners. Het is in de Wmo en Jeugdwet vastgelegd dat inwoners een melding kunnen doen van hun hulpvraag. Onze consulenten gaan na een melding met inwoners in gesprek om te kijken welke hulp nodig is. Na het afronden van het onderzoek volgt een aanvraag. Deze werkwijze is vastgelegd in onze verordening Sociaal Domein. Het is dus niet mogelijk direct een aanvraag in te dienen voor zorg en daarom zijn hiervoor ook geen aanvraagformulieren beschikbaar. Op dit moment ontwikkelen we een contactformulier waarmee inwoners een melding kunnen doen voor de Wmo of Jeugdwet.

R.J. Manschot

Participatiewet

Voor de Participatiewet worden aanvragen voor levensonderhoud gedaan door middel van werk.nl en vinden de aanvragen voor bijzondere bijstand nog fysiek plaats. In het derde kwartaal 2021 kunnen inwoners via onze eigen website maatschappelijkezaken.nl een digitale aanvraag indienen. Aan de achterkant van de website gaan we een nieuwe applicatie toevoegen die gekoppeld is aan diverse landelijke systemen waarbij een inwoner op basis van beschikbare data door het formulier heen wordt geleid. Aan de achterkant verandert er veel, voor inwoners willen we één plek, maatschappelijkezaken.nl, waar alle informatie te vinden is en aanvragen in te dienen zijn. Eind 2021 zullen ook de aanvragen voor bijzondere bijstand op dit platform beschikbaar worden gesteld. Goed om te vermelden dat wij het belangrijk vinden om met inwoners die een aanvraag indienen in gesprek te gaan en te kijken welke hulp en ondersteuning passend is. Dus ook na een digitale aanvraag zal een gesprek volgen.

E-formulier in nieuw scherm

In uw advies vraagt u ons om een e-formulier in een nieuw scherm te openen. Dit mag niet volgens het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. In dit besluit is bepaald dat overheden moeten voldoen aan de webrichtlijnen. Dit zijn mondiale regels die ervoor zorgen dat een website toegankelijk is. We zijn het met u eens dat de huidige oplossing niet wenselijk is, dus zullen wij samen met de leverancier kijken naar een toegankelijke oplossing (die voldoet aan de webrichtlijnen) en die ervoor zorgt dat een inwoner na het invullen van het e-formulier weer terug kan naar de website.

(Gecombineerde) zoektermen

De website is voor inwoners van HBEL die faciliteiten van Maatschappelijke Zaken nodig hebben. Daar zoeken zij op en dit zoekgedrag brengen wij in kaart. Op basis hiervan zetten wij informatie op de site. We brengen het zoekgedrag in kaart door middel van de statistieken van de website, maar ook door middel van gebruikerstesten en de vragen die inwoners stellen aan consultants en aan het Informatiepunt Maatschappelijke Zaken. Uit dit zoekgedrag komt naar voren dat inwoners niet zoeken naar beleidsplannen of collegestukken en dergelijke. Zij zijn bijna alleen op zoek naar informatie die in hun persoonlijke situatie relevant is.

Om de vindbaarheid van informatie te verhogen, maken wij gebruik van zoekwoorden, die we aan een pagina toevoegen. We kunnen enkele en gecombineerde zoektermen toevoegen. Op deze manier kunnen we de zoekmachine op de website -dit is de interne zoekmachine- inrichten naar de wensen van inwoners. Het optimaliseren van de zoekmachine is structureel opgenomen in de onderhoud van de website. Eén van de methodes die we hiervoor gebruiken is het toevoegen van de 'zoekwoorden zonder resultaat' die bezoekers hebben gebruikt. Dit zijn zoekwoorden waar de zoekmachine geen resultaat voor kon geven. Op dit moment zijn we nog bezig met het overzetten van de zoekwoorden van de oude website naar de nieuwe. We hopen op dit gebied nog een goede verbetering te kunnen maken.

Statistieken

In de statistieken kunnen we aan de hand van de zoekwoorden ook zien welke onderwerpen het meest gezocht worden. Deze onderwerpen plaatsen we bij 'Ga direct naar' op de homepage. Hier gaan we ook uit van de zoektermen die door inwoners gebruikt worden met het doel dat zij sneller op de juiste pagina zijn. We plaatsen hier geen onderwerpen die de gemeente of het bestuur (of anderen) onder de aandacht willen brengen. Verder testen we de zoekresultaten bij een bepaald zoekwoord. Als de volgorde van resultaten niet logisch is of als de belangrijkste pagina niet bovenaan staat, dan kunnen we dit op verschillende manieren aanpassen.

De meeste externe zoekmachines (zoals Google) ondersteunen deze 'toegevoegde' zoekwoorden niet. Zij kijken naar de domeinnaam, woorden en links op de pagina en naar de paginatitel. Als het gaat om

R.J. Manschot

'huishoudelijk hulp' dan zijn de bovenste resultaten van commerciële partijen die de 'regels van Google' op een handige manier gebruiken om zoveel mogelijk bezoekers te trekken. Wij maken geen gebruik van dit soort trucjes om een hogere plek in Google te krijgen. Ons doel is om duidelijke en leesbare teksten op de website te plaatsen. Dit betekent dat wij bij sommige onderwerpen niet bij de bovenste resultaten staan.

Regelingen voor lage inkomens

Niet mogelijk om vanaf huis een aanvraag te doen voor bijzondere bijstand

Hiervoor geldt hetzelfde antwoord als dat voor de aanvraagformulieren.

- Ontbrekende informatie bij het invullen van zoektermen (als Minimafonds, inkomenstoelage, collectieve verzekering, IOAW, IOAZ)

Op de pagina die minimaregelingen behandelt worden de termen inkomenstoelage en collectieve zorgverzekering genoemd. De term minimafonds wordt niet genoemd omdat de gemeente geen minimafonds kent. Wanneer daarmee wordt gerefereerd aan het Fonds Bijzondere Noden dan is het juist dat deze niet wordt genoemd omdat het fonds op dit moment inactief is. De termen IOAW en IOAZ worden niet genoemd omdat er voor is gekozen om in algemene zin te praten over hulp bij een laag inkomen. Daarbij geldt ook dat deze vormen van uitkering door het UVW worden betaald en niet door de gemeente.

- Informatie over de mogelijkheid een voorschot aan te vragen ontbreekt

De informatie over de mogelijkheid van een voorschot is niet opgenomen omdat wanneer een aanvraag langer dan 4 weken duurt dit recht automatisch bestaat. Als blijkt dat inwoners deze informatie missen, dan kunnen we deze opnemen op de website.

- Informatie over specifieke regelingen per gemeente ontbreekt

Er is voor de website gekozen voor algemene informatie over het soort regelingen dat kan worden aangevraagd en niet de specifieke inhoud van de verschillende regelingen. Zo worden bijzondere bijstand, de collectieve zorgverzekering voor minima, het kindarrangement en de individuele inkomens- en studietoelage wel genoemd, maar niet binnen deze regelingen de specifieke vergoeding. Deze keuze is bewust gemaakt vanwege het veranderende karakter van deze regelingen of omdat deze informatie elders te vinden is. Zo worden bijvoorbeeld de individuele inkomens- en studietoelage jaarlijks geïndexeerd en wordt voor het kindarrangement verwezen naar de website MeedoelHBEL alwaar alle informatie over de verschillende vergoedingen te vinden is.

De website geeft voorlichting van één kant en is te weinig interactief

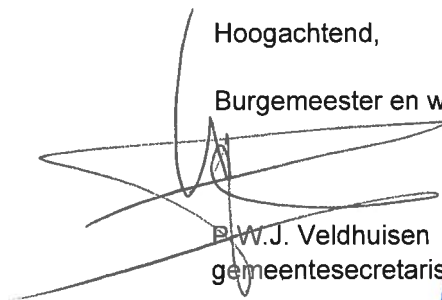
We vinden persoonlijk contact van een inwoner met een medewerker van de gemeente de belangrijkste interactie. De website is ondersteunend aan dat contact. Inwoners en organisaties kunnen op de website zien waarvoor men bij de gemeente terecht kan. Op eenvoudige vragen kan een inwoner het antwoord vinden op de website. Is het een wat ingewikkelder of een persoonlijke vraag, dan wordt de inwoner doorverwezen naar een consulent of naar het Informatiepunt. Bestaande cliënten van Maatschappelijke Zaken hebben een mobiel nummer van hun consulent. Zij kunnen voor al hun vragen terecht bij hun consulent. Inwoners die nog geen cliënt zijn, kunnen terecht bij het Informatiepunt Maatschappelijke Zaken.


R.J. Manschot

Vragen

Mocht u vragen hebben over deze brief, neemt u dan alstublieft contact op met Marloek de Greeff, m.degreeff@huizen.nl. Zij is van harte bereid op uw verzoek bij uw (online) vergadering aanwezig te zijn om een toelichting te geven op deze brief.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders,


B.W.J. Veldhuisen
gemeentesecretaris


N. Meijer
burgemeester