

Rekenkamercommissie Gooise Meren

Gooise Meren, 15 december 2023

Betreft: Bijlage bij aanbestedingsbrief rekenkameronderzoek naar de dienstverlening van de Gemeente Gooise Meren

Bijlage

Het onderzoek 'We willen op eigen benen staan' is een kort verslag van het onderzoek dat de Rekenkamercommissie heeft uitgevoerd. Gezien de reactie van het college leek het ons als Rekenkamercommissie een goed idee om aanvullend op de uitleg van de onderzoeksaanpak in het rapport wat meer toelichting te geven op hoe dit onderzoek tot stand is gekomen en welke onderzoeksmethodiek we hebben gebruikt.

Stappen naar dit onderzoek

Vanuit de raad kreeg de Rekenkamercommissie in 2021/2022 signalen dat er behoefte was aan een onderzoek naar dienstverlening. In onze voorverkenning op dit onderzoek in 2022, heeft de Rekenkamercommissie gekeken naar het beleid van de gemeente en welke onderzoeksinformatie al beschikbaar was.

Tijdens deze verkenning zagen wij dat er weinig recente onderzoeksinformatie beschikbaar was over dienstverlening. Het laatste onderzoek was uitgevoerd in 2017 en op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) was geen informatie over Gooise Meren beschikbaar. In de Programmabegroting stond wel dat er in 2022 een nieuw onderzoek zou komen naar de beleving van de dienstverlening via balie en telefoon en dat gewerkt werd aan dashboards met sturingsinformatie over de dienstverlening.

Voor ons was dat een reden om te besluiten om ons onderzoek kwalitatief in te steken. Er zou immers op korte termijn voldoende kwantitatieve informatie beschikbaar komen. Ons onderzoek zou daar een uitstekende aanvulling op kunnen worden.

Relatie met het beleid van de gemeente

Tijdens de verkenning hebben wij ook naar het beleid van de gemeente gekeken en hebben wij in mei/juni 2022 de verschillende beleidsstukken geraadpleegd.

- Programmabegroting 2022
- Subnota dienstverlening Sociaal Domein
- Het integraal dienstverleningsmodel (Regio Gooi & Vechtstreek)
- Subnota toegankelijke samenleving
- Beleidsplan omgevingsrecht
- De plannen van het nieuwe college waren nog niet beschikbaar

Onze vraag en de relatie met beleidsdoelstellingen

In de programmabegroting lazen wij dat de gemeente meer wil inzetten op digitalisering zonder de minder digivaardige inwoners uit het oog te verliezen: *“1.3 Klantgerichte dienstverlening. 1.3.1 Doelstelling - Dienstverlening meer digitaal. De digitalisering binnen de dienstverlening staat niet stil. Door in te zetten op online dienstverlening kan de dienstverlening aan inwoners en bedrijven verder verbeterd worden. Het streven is om in 2022, 80% van de aanvragen/ aangiften van de Burgerzaken/ Frontoffice producten digitaal te ontvangen.”* En: *“Door doelgerichte communicatie proberen wij de digitale dienstverlening te promoten. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met de minder digivaardige inwoners en wordt maatwerk aangeboden waar dat nodig is.”*

In de Subnota dienstverlening zagen wij dat de gemeente veel aandacht heeft voor toegankelijkheid en bejegening, zoals bijvoorbeeld blijkt uit dit citaat: *“Informatie wordt toegankelijk gepresenteerd, denk hier bijvoorbeeld aan de website, folders, plan van aanpak of beschikking. Hierbij wordt aandacht besteed aan het taalgebruik, lengte van zinnen, en gebruik van verduidelijkende pictogrammen om er voor te zorgen dat de informatie toegankelijk is voor verschillende doelgroepen.”*

En dit citaat: *“De gemeentelijke organisatie communiceert passend bij de eventuele beperkingen en situatie van de inwoner. Het is van belang dat verschillende doelgroepen herkend kunnen worden en op een adequate manier bejegend worden. Daarnaast is het van belang dat de drempel voor inwoners om hulp te vragen laag is. Deze elementen hangen met elkaar samen: juiste bejegening sluit aan op de doelgroep en werkt drempelverlagend. Hiervoor zijn hoogwaardige professionals nodig die op een goede manier kunnen communiceren met verschillende doelgroepen.”*

Voor de uitwerking van ons onderzoek hebben we die elementen gecombineerd en uiteindelijk de volgende vraag voor onszelf geformuleerd: Hoe kan de gemeente in haar streven om de dienstverlening steeds digitaler in te richten, oog blijven houden voor de toegankelijkheid van de dienstverlening voor groepen voor wie het niet vanzelfsprekend is dat zij alles snel in de vingers hebben.

Vraag aan onderzoekers

Wij vonden het een goed idee om de mensen voor wie een goede toegankelijkheid extra belangrijk is, te betrekken bij het onderzoek. De beleidsanalyse resulteerde in drie onderzoeksvragen die zijn gericht op de vraag of de gemeente de eigen doelstellingen gericht toegankelijkheid en vriendelijkheid waarmaakt. Die vragen waren:

Over het opzoeken en begrijpen van informatie **(Toegankelijkheid en begrijpelijkheid)**:

1. Lukt het om de informatie van de gemeente Gooise Meren te krijgen die je nodig hebt?
2. Geeft deze informatie een antwoord op je vraag? Ook als je misschien liever een ander antwoord zou hebben gehad?

En een vraag voor wanneer er contact is met iemand van de gemeente **(Bejegening)**:

3. Zijn de medewerkers die je spreekt of tegenkomt vriendelijk en respectvol?

Onderzoeksmethodiek

Wij hebben verschillende organisaties benaderd met de vraag of zij een deelonderzoek voor ons wilden uitvoeren. Wij hebben hen de vrijheid gegeven om het onderzoek uit te voeren op een manier die bij hen past en hen gevraagd aanbevelingen te doen vanuit hun eigen beleavingswereld.

Door die vrijheid te geven en er open in te gaan, is het mogelijk om iets nieuws te leren en te begrijpen waar de mensen uit deze doelgroepen tegenaan lopen en zo daadwerkelijk ruimte te creëren voor hun perspectief en daar van te leren.

Kwalitatief onderzoek

Het onderzoek is een voorbeeld van kwalitatief onderzoek. In onderstaande tabel is het verschil tussen kwalitatief en kwantitatief in steekwoorden uitgelegd.

Kwalitatief onderzoek	Kwantitatief onderzoek
Wanneer je een fenomeen wilt begrijpen en/of beschrijven	Wanneer je causale relaties tussen concepten wilt onderzoeken
Theorie ontwikkelen	Theorie testen
Verkenkend (Exploration)	Verklarend (explanation)
Betekenisvolle patronen vinden in data	Belangrijke relaties vinden in data
Nieuwe inzichten, gerelateerd aan bestaande theorie	Bevestigen of afwijzen van hypothesen
Non-numerieke data (tekstueel)	Numerieke data
Rijke data	Frequentie van data
De focus ligt op specifieke, unieke cases	Focus op grote, random samples
Context is erg belangrijk	Generalisatie voor de populatie

Door mensen uit de doelgroepen zelf onderzoek te laten doen en aan het woord te laten, is het ons gelukt om hun kijk op en ervaringen met dienstverlening in beeld te krijgen en nieuwe inzichten op te doen. Zo'n unieke inblik in de leefwereld van enkele tientallen mensen, levert hele rijke informatie op, maar heeft als nadeel dat je niet kunt generaliseren voor de hele populatie. Hier en daar hebben we de bevindingen van onderzoekers wel kunnen trianguleren met ervaringen van gemeentelijke medewerkers en met de bevindingen uit de verschillende onderzoeken waardoor de resultaten meer kracht kregen. De beperking van dit type onderzoek, hebben we opgeschreven in het rapport (We weten door dit onderzoek niet of de ervaringen uit het onderzoek voor alle inwoners gelden) en hebben ook geleid tot het – hier en daar – voorzichtig formuleren van de aanbevelingen.

Betrokkenheid van inwoners en lokale organisaties en maatschappelijke instellingen

Het is niet makkelijk om onderzoekers te vinden uit de doelgroepen die wij een stem wilden geven. Wij hebben daarom gezocht naar organisaties die ons daarbij konden helpen en liefst ook al ervaring hadden met het uitvoeren van onderzoek. Wij hebben vier partijen bereid gevonden om met ons samen te werken. Zij kregen zelf de vrijheid om een aanpak te kiezen in het onderzoek of onze hulp in te roepen.

Deelonderzoek ouderen met hulp van Versa Welzijn

Dit deelonderzoek is uitgevoerd met behulp van een medewerker van Versa Welzijn voor wie het ondersteunen van ouderen wekelijks kost is en precies weet waar de inwoners van Gooise Meren tegenaan lopen. Ook is er een test uitgevoerd. Versa Welzijn is een lokale instelling.

Deelonderzoek statushouders met hulp van OpenEmbassy

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door inwoners van de gemeente met begeleiding van OpenEmbassy. Zij hebben hun eigen ervaringen gedeeld en ervaringen opgehaald in hun netwerk. OpenEmbassy is een landelijke organisatie die dit soort onderzoeken voor meerdere gemeenten uitvoert en veel kennis en expertise heeft over deze doelgroep.

Deelonderzoek mensen met een verstandelijke beperking met hulp van LFB

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door mensen met een licht verstandelijke beperking die als *mystery guests* de dienstverlening hebben getest. Dit is uitgevoerd door de belangenvereniging van mensen met een verstandelijke beperking. Het woord *mystery guest* dekt niet helemaal de lading omdat we via het intranet van de gemeente hebben aangekondigd dat er *mystery guests* zouden komen. De onderzoekers van de LFB hebben alleen hun ervaringen gedeeld die ze hebben opgedaan als *mystery guest*.

Het inzetten van *mystery guests* is een gebruikelijke methode om de dienstverlening van gemeenten te testen en het is geen probleem als zij niet uit de gemeente zelf komen. Dat kan heel goed als het gaat om simpele dingen als een vraag stellen over het aanvragen van een paspoort, een melding doen of iets opzoeken op de website van een gemeente. Vergelijk het met iemand van buiten de gemeente die in Bussum in een keer in een restaurant kan eten en daar ook prima een mening over kan hebben. De LFB heeft op dezelfde manier onderzoek gedaan in andere gemeenten, bijvoorbeeld voor [Toezicht Sociaal Domein](#) en de gemeente Haarlem.

Deelonderzoek Stichting ABC

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door ex-laaggeletterden die zijn getraind door Stichting ABC om organisatie te helpen met het beoordelen van hun communicatie-uitingen. De onderzoekers kwamen niet uit Gooise Meren zelf, maar ook hier geldt dat ze niet hun ervaringen met de gemeente hebben gedeeld, maar testen hebben uitgevoerd en op basis van hun eigen achtergrond tips hebben gegeven. Stichting ABC heeft een enorme staat van dienst en hun testpanels worden door veel bedrijven, zorginstellingen en gemeenten ingezet om de toegankelijkheid van de dienstverlening te testen.

Bestuurlijke reactie

Als reactie op het onderzoek schrijft het college: "Graag had het college gezien dat er verbinding was gelegd met het gemeentelijke beleid, dat er gekeken was naar het effect hiervan op onze eigen inwoners en dat bij het onderzoek lokale instellingen en maatschappelijke partijen waren betrokken."

Dit is onze reactie op het college:

1. De onderzoeksvragen over 'toegankelijkheid' en 'bejegening' zijn gebaseerd op de beleidsdoelstellingen van de gemeente uit de Subnota dienstverlening Sociaal Domein en

de wens van de gemeente uit de Programmabegroting 2022 om meer in te zetten op digitale dienstverlening zonder de “minder digivaardige inwoners” uit het oog te verliezen.

2. Lokale instellingen en maatschappelijke partijen zijn betrokken. Het deelonderzoek rondom ouderen is tot stand gekomen in samenwerking met een medewerker van Versa Welzijn, een lokale welzijnsinstelling. Het deelonderzoek rondom statushouders/nieuwkomers is uitgevoerd door inwoners van Gooise Meren met begeleiding van OpenEmbassy, een landelijke organisatie die dit soort onderzoeken voor meerdere gemeenten doet. De twee andere deelonderzoeken zijn gedaan door mensen uit de doelgroep die niet in de gemeente wonen, maar de dienstverlening van de gemeente Gooise Meren hebben getest. Dat kan heel goed als het gaat om simpele dingen als een vraag stellen over het aanvragen van een paspoort, een melding doen of iets opzoeken op de website van een gemeente. Dit is ook een hele normale manier om onderzoek te doen. De LFB heeft bijvoorbeeld op dezelfde manier onderzoek gedaan voor Toezicht Sociaal Domein en de gemeente Haarlem. Stichting ABC heeft met hun testpanels voor heel veel verschillende organisaties onderzoek gedaan.