

Rekenkamercommissie Gooise Meren

Gooise Meren, 15 december 2023

Aan de Gemeenteraad van Gooise Meren

Betreft: Rekenkameronderzoek naar de dienstverlening van de Gemeente Gooise Meren

Geachte leden van de gemeenteraad,

Gemeente Gooise Meren wil alle inwoners goed helpen. Bijvoorbeeld als ze een taxipas willen aanvragen. Of als ze een paspoort moeten verlengen. Maar informatie vinden en begrijpen of een formulier invullen is niet voor iedereen even makkelijk. Zeker als dat via de computer moet. En de gemeente wil dat contacten met inwoners steeds meer via de computer gaan. Toch moeten álle inwoners goed geholpen worden. Ook als ze moeite hebben met het Nederlands, lezen of de computer gebruiken. Of als ze een licht verstandelijk beperking hebben.

Inwoners met moeite om informatie te vinden en te begrijpen testen de dienstverlening

Helpt Gemeente Gooise Meren inwoners met moeite om informatie te vinden en te begrijpen goed? De Rekenkamercommissie van de gemeente liet dat testen door mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die moeite hebben met lezen en schrijven (laaggeletterden), nieuwkomers die de taal nog niet goed spreken en oudere inwoners die het lastig vinden om een computer of smartphone te gebruiken (niet digitaal vaardig zijn).

We zochten mensen die praten namens die groepen. Zij testten voor ons de dienstverlening van Gemeente Gooise Meren. In totaal onderzochten enkele tientallen onderzoekers de dienstverlening van de gemeente. Zij gaven tips waar de gemeente wat mee kan. Maar we weten door dit onderzoek niet of de ervaringen uit het onderzoek voor álle inwoners gelden.

Na afloop vertelden de onderzoekers aan medewerkers van de gemeente wat er goed ging en wat niet zo goed. En ze gaven veel tips om de dienstverlening te verbeteren.

Wat hebben deze inwoners voor wensen?

Uit het onderzoek leerden we 3 dingen over mensen die informatie vinden en begrijpen lastig vinden:

1. Ze willen zelf hun zaken kunnen regelen.
2. Ze willen kunnen bellen of langskomen.
3. Ze zijn soms te positief over hun eigen situatie.

De gemeente moet daar rekening mee houden om deze inwoners goed te helpen. Gemeente Gooise Meren doet al dingen die passen bij hun wensen. Maar er zijn ook dingen die beter kunnen.

Wat kan de gemeente verbeteren?

De Rekenkamercommissie heeft van het onderzoek geleerd wat de gemeente kan verbeteren. Dit zijn de belangrijkste tips:

1. Zorg dat inwoners de gemeente kunnen blijven bellen en kunnen blijven langskomen.
2. Zorg voor nog meer begrijpelijke taal. Niet alleen op de website en in brieven, maar ook bij andere belangrijke informatie voor inwoners. Vraag organisaties die voor de gemeente werken om ook hun website en brieven begrijpelijk te maken.
3. Geef informatie niet alleen op de website, maar ook op papier.
4. Leg nieuwkomers goed uit hoe de gemeente helpt.
5. Probeer de informatie over belangrijke onderwerpen begrijpelijker te maken en makkelijker te vinden. Bijvoorbeeld hulp bij een laag inkomen (minimaregelingen) en hulp om mee te kunnen doen in de samenleving (voorzieningen van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo-voorzieningen).
6. Probeer het eenvoudiger te maken om hulp te vragen. Elk formulier of gesprek kan een drempel zijn, dus laat het weg als het kan.

In het onderzoek staat meer informatie over deze tips.

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:

- 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.
- 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.

Zie de bijlage voor meer uitleg.

Tot slot

De Rekenkamercommissie vond dit een leuk onderzoek om te doen omdat we de mensen om wie het gaat, zelf een stem hebben gegeven. Zij hebben zoveel mogelijk zelf onderzoek gedaan in de gemeente en tips gegeven die aansluiten bij wat zij nodig hebben. Wij willen de organisaties die ons daarbij hebben geholpen heel hartelijk bedanken: de LFB, Open Embassy, Stichting ABC en Versa Welzijn.

Met vriendelijke groet,

Anton Barske, voorzitter