

Aan het College van
Burgemeester en Wethouders van Midden – Drenthe
t.a.v. mevrouw H. Gerrits
Postbus 24
9410 AA Beilen

Ter kennisname aan Commissie Zorg en Welzijn

Onderwerp: Ongevraagd advies Informatievoorziening en communicatie gemeente Midden-Drenthe

Westerbork, 27 maart 2020

Geacht college,

Naar aanleiding van signalen van burgers en eigen bevindingen hebben leden van onze werkgroep 'Communicatie en PR' in 2016 enkele keren met medewerkers van de gemeente gesproken over mogelijkheden ter verbetering van de informatievoorziening van en communicatie over wmo-aangelegenheden. Hoewel enkele suggesties werden opgepakt, waren onze opvattingen over een meer gebruikersvriendelijke website en het maken van folders over relevante onderwerpen toen helaas onbespreekbaar. Voor de werkgroep maar ook voor de Wmo-raad onbegrijpelijk. De gemeente maakt immers beleid voor de burgers en dan is het toch onvoorstelbaar dat dit beleid niet of onvoldoende met de doelgroep wordt gecommuniceerd. In de periode erna heeft de Wmo-raad haar zorgen over de slechte communicatie dan ook in diverse overleggen geuit. De laatste keer was dat tijdens het informele overleg van de Wmo-raad met de leden van de Commissie Zorg en Welzijn op 5 november 2019.

In februari 2019 hebt u uw Uitvoeringsprogramma vastgesteld. Het was goed daarin te lezen, dat u het onderwerp Communicatie als belangrijk item hebt benoemd. In uw eigen woorden: 'Onze communicatie moet staan als een huis. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen – dat gaan we in deze bestuursperiode voor elkaar maken.' We putten daaruit de hoop dat er daadwerkelijk iets zou gebeuren.

Helaas hebben wij in de maanden erna nog weinig gemerkt van verbeteringen op het gebied van de informatievoorziening. Dat was ook het geval voor de Adviesraad Minimabeleid, die u over dit onderwerp op 2 augustus 2019 een ongevraagd advies heeft gestuurd.

In uw reactie op dit advies van 6 november 2019, dat dus maar liefst 13 weken op zich liet wachten, lezen we tot ons genoegen dat u de opmerkingen over de gemeentelijke website onderschrijft. Maar we worden ongelukkig van uw mededeling, dat er een onderzoek komt om de informatievoorziening te verbeteren. Dat sterkt ons in de gedachte dat voor dit onderwerp de uitspraak 'we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen' tot dusver nog niet op waarheid berust.

Nu de collegeperiode al bijna halverwege is en het onderzoek nog moet beginnen of pas is gestart, hebben we grote twijfels of de ambities in het Uitvoeringsprogramma wel binnen de gestelde termijn worden gehaald. Maar onder het motto 'elk nadeel heeft zijn voordeel' biedt dit ons wel de mogelijkheid de hierna beschreven punten ter opbouwende kritiek bij u onder de aandacht te brengen. Een aantal ervan ontvingen we van een gebruikerspanel uit ons netwerk.

A. De website

1. De doelgroep

We hebben het gevoel dat de huidige website voor zowel intern (bestuurlijke informatie) als extern (dienstverlening aan burgers) gebruik is bestemd. Het lijkt ons gewenst bij de nieuwe opzet goed na te denken over de vraag, hoe je beide doelgroepen zo goed mogelijk kunt bedienen.

2. De actualiteit

Wij hebben geconstateerd dat bepaalde (voor de Wmo-raad) actuele onderwerpen niet op de website te vinden zijn. Voorbeelden daarvan zijn:

- **Inclusieprogramma VN-verdrag.**
Aan dit onderwerp wordt momenteel binnen de gemeentelijke organisatie veel aandacht besteed en enkele leden van de Wmo-raad denken daarin actief mee. De zoekfunctie is echter niet bekend met het Inclusieprogramma en bij 'VN-verdrag' is het enige gevonden document de Jaarbijeenkomst van de Wmo-raad in maart 2017.
- **Nota Mantelzorg 2018-2022**
De zoekfunctie vindt bijna 60 documenten, maar dit betreft informatie die gerelateerd is aan het begrip nota of aan het begrip mantelzorg.
Wel komt er één Nota Mantelzorg tevoorschijn, maar dat betreft de Nota Mantelzorg 2015-2017.

Uit deze twee voorbeelden zou je de conclusie kunnen trekken, dat na vaststelling van beleid kennelijk niemand binnen de gemeente zich verantwoordelijk acht, om de relevante stukken via de website toegankelijk te maken.

3. De vindbaarheid

- **Beleidsplan 'Bewegen en Leefstijl'.**
Deze nota is op 23 mei 2019 vastgesteld en ook op de site te vinden. In de toelichting op het voorstel valt te lezen: 'zodra de publieksversie van het nieuwe beleid klaar is, wordt die verspreid op de gebruikelijke wijze'.
In de periode erna hebben we enkele keren gevraagd naar de stand van zaken van de publieksversie. Uiteindelijk bleek deze publieksversie te bestaan uit een voorlichtingsfilmpje op youtube, dat we enige tijd later niet terug konden vinden. Naderhand kwamen we het filmpje tegen op de website www.gezondinmiddendrenthe.nl. Op deze site ontdekten we pas hoe de gemeente dit beleidsplan handen en voeten wil geven. Maar niet elke burger zal het geduld kunnen opbrengen om naar voor hem/haar relevante informatie te zoeken.
En ook het filmpje schiet door de onvindbaarheid haar doel voorbij.
- **Wmo-begrippen**
Onze panelleden hebben diverse wmo-begrippen ingevoerd en het resultaat was soms een groot aantal zoekresultaten. Zo scoorde het begrip 'huishoudelijke hulp' maar liefst 135 zoekresultaten en 'inhoudelijke hulp thuis' bijna 190. Ook hier selecteert de zoekfunctie op twee respectievelijk drie woorden. Heel vervelend om bij zo'n concrete vraag terecht te komen in een warboel van publicaties en regelingen.
Diverse andere begrippen, zoals respijtzorg, keukentafelgesprek, zelfregie, bleken onvindbaar. Het woord 'kanteling' gaf wel een resultaat, maar tot onze verbazing kwamen niet uit bij de wmo maar bij de uitleg van het logo van de gemeente.
Deze maken duidelijk dat de zoekfunctie niet goed werkt en dat bepaalde informatie vaak slechts via veel eigen zoekwerk te vinden is. Daarnaast blijft het opmerkelijk dat veel wmo-begrippen voorbeelden geen enkel resultaat opleveren.

B. Inzet van folders en brochures

Tijdens onze gesprekken in 2016 werd door de woordvoerder van Communicatie benadrukt dat de gemeente besloten had geen folders meer te maken als informatiemiddel over bepaalde onder-

werpen of voor doelgroepen. Incidenteel zou een kopie van de tekst op de site kunnen worden gekopieerd op een foldertje.

Zoals eerder gesteld vinden we het een vereiste dat bepaalde doelgroepen, die om wat voor reden dan ook geen gebruik kunnen maken van de internetmogelijkheden, via schriftelijke informatie op de hoogte kunnen blijven van voor hen belangwekkende ontwikkelingen. Daarbij is van belang dat de tekst van de folder ook voor deze doelgroepen, leesbaar en begrijpelijk is.

Bij het nadenken over de informatie in folders of brochures is het ook van belang dat nagedacht wordt over de vraag, hoe de folder bij de doelgroep terecht komt. Discussie over de manier van verspreiding, zoals dat de afgelopen tijd bij de bezorging van de Thuisblijver en Bijblijver het geval was, kan dan worden voorkomen. Ook als de gemeente het maken en verspreiden van informatie-materiaal over haar beleid uitbesteedt, blijft ze natuurlijk eindverantwoordelijk.

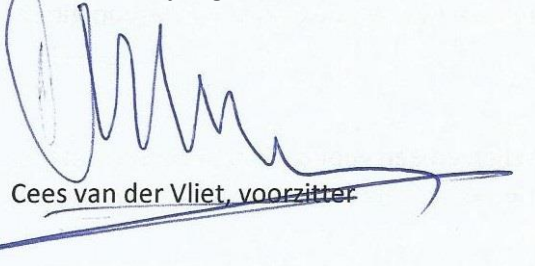
Het advies samengevat

- Denk na hoe je in de opzet van de site beide partijen (gemeente; burgers) op de beste wijze kunt bedienen.
- Breng meer structuur aan in de site, b.v. via beleidsthema's waaronder sociaal domein.
- Zorg ervoor dat alle relevante informatie en vastgestelde beleidsstukken op de site worden geplaatst. Hierbij ligt de eerste verantwoordelijkheid bij de opstellers, maar ook de afdeling Communicatie moet hier alert op zijn.
- Zorg voor een betere zoekfunctie, zodat bezoekers van de site niet worden bedolven onder een groot aantal zoekresultaten. Dat vraagt waarschijnlijk een heel ander opzet van de site.
- Maak folders van specifieke onderwerpen en voor speciale doelgroepen. Denk daarbij na over de vraag waar de doelgroepen behoefte aan hebben en zorg ervoor dat de benodigde informatie op de juiste plaatst worden verspreid of bezorgd. Houdt als gemeente ook bij uitbesteding verantwoordelijkheid.

Tot zover ons ongevraagde advies over dit onderwerp. We hebben al eerder aangeboden mee te denken over de informatievoorziening en dat aanbod is nog steeds van kracht.

Zoals gebruikelijk sturen we een afschrift van dit advies met begeleidende brief naar de Commissie Zorg en Welzijn.

Met vriendelijke groet,



Cees van der Vliet, voorzitter