

Rekenkamercommissiebrief

Toegankelijkheid Armoedebeleid

Rekenkamer Commissie



Gemeente Steenbergen

31 oktober 2018

1. Inleiding

1.1 Introductie

Op 4 december 2017 is het rekenkamerrapport *'Regie op stille krachten'* gepresenteerd aan de gemeenteraad van Steenbergen. In dit rapport is het armoedebeleid van de gemeente onder de loep genomen en zijn er conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Hieruit is gebleken dat de toegankelijkheid van de voorzieningen en informatievoorziening richting de doelgroep ondermaats was. Op basis van deze constatering is de volgende aanbeveling geformuleerd:

"Informeer inwoners op toegankelijke wijze over de (gemeentelijke) regelingen. Eén overzichtelijke, op de doelgroep toegespitste en goed functionerende website is daarbij een minimumvoorwaarde. Het is van belang dat de doelgroep op een zodanige wijze informatie ontvangt dat de strekking goed overkomt; dat kan schriftelijk zijn, maar voor veel mensen werkt een persoonlijk gesprek – zoals nu wordt gevoerd in de Vraagwijzer - beter. Het is zaak deze benadering te bestendigen en te versterken." (RKC Steenbergen, 2017)

Na publicatie van het onderzoek is de wens ontstaan om de voortgang van deze aanbeveling te monitoren. In de bestuurlijke reactie heeft het college aangegeven de aanbeveling over te nemen en is er tevens een aantal actiepunten geformuleerd. In deze rekenkamerbrief onderzoekt de rekenkamercommissie Steenbergen in hoeverre de betreffende aanbeveling opvolging heeft gekregen en hoe het er nu voor staat met de toegankelijkheid van voorzieningen uit het armoedebeleid.

1.2 Hoofdvraag, onderzoeksvragen en onderzoeksmethode

De rekenkamercommissie Steenbergen heeft de volgende hoofdvraag geformuleerd:

"In hoeverre zijn de gemeentelijke voorzieningen rondom het armoedebeleid toegankelijk voor de doelgroep en welke verbeteringen hebben, naar aanleiding van het rekenkameronderzoek in 2017, plaatsgevonden?"

Concreet laat zich dit vertalen in de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke acties zijn er door de gemeente ondernomen naar aanleiding van het rekenkamerrapport?
2. In welke mate is de toegankelijkheid en informatievoorziening rondom de voorzieningen in het armoedebeleid verbeterd?

Voor deze rekenkamerbrief over de bovenstaande onderzoeksvragen hebben de onderzoekers in augustus 2018 een gesprek gehad met de regiefunctionaris voor het armoedebeleid. Aan de hand van aanbeveling 4 uit het vorige rekenkameronderzoek is gevraagd naar de ontwikkelingen omtrent de toegankelijkheid van de minimavoorzieningen. Voor de overige informatie is door de onderzoekers gekeken naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke website(s) die beschikbaar zijn voor de doelgroep. Op basis van deze 'quickscan' worden in hoofdstuk 2 kort de bevindingen van de onderzoekers uiteengezet en beoordeeld of aanbeveling 4 doorwerking heeft gehad in het armoedebeleid van de gemeente Steenbergen.

2. Bevindingen

De eerste vraag die in deze 'quick-scan' wordt behandeld is:

1. **Welke acties zijn er door de gemeente ondernomen naar aanleiding van het rekenkamerrapport?**

In het rekenkamerrapport kwam naar voren dat de informatievoorziening richting de doelgroep ondermaats was en de website(s) onoverzichtelijk waren. De bestuurlijke reactie van het college was als volgt:

“Het derde verbeterpunt betreft de toegankelijkheid van de voorzieningen en informatievoorziening. Het college heeft middels het actieplan opdracht gegeven tot het inzichtelijk maken en houden van het ondersteuningsaanbod zowel voor professionals als de inwoners. Ook de website van de ISD Brabantse Wal zal worden aangepast. Verder zal in het eerste kwartaal van 2018 de Toptaken website in de lucht zijn. Dit zal de inwoners een samenhangender beeld geven van de verstrekkingen in het kader van het armoedebeleid. De inmiddels succesvolle integrale benadering door het loket van de Vraagwijzer zal verder worden uitgebreid tot 3 intakers.” (College van B&W gemeente Steenbergen, 2017)

Uit de reactie van het college wordt duidelijk dat de gemeente bezig is met het verbeteren van de toegankelijkheid. In de bestuurlijke reactie worden de volgende vier actiepunten geformuleerd:

1. Actieplan inzichtelijkheid ondersteuningsaanbod (professionals én inwoners)
2. Aanpassing website ISD Brabantse Wal
3. Website Toptaken 1^e kwartaal 2018 in de lucht
4. Loket van de vraagwijzer van 1 naar 3 intakers

Het zijn vier concrete actiepunten die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het minimabeleid.

1. *Actieplan inzichtelijkheid ondersteuningsaanbod (professionals én inwoners)*

In het interview met de gemeente is duidelijk gemaakt dat dit met de gehele ISD Brabantse Wal is opgepakt. De drie gemeenten hebben hiervoor een budget samengesteld en een projectleider toegewezen. Hier moet de sociale kaart voor de Brabantse Wal uit voortkomen. Op dit moment kijkt de gemeente samen met gebruikers en aanbieders naar wat er moet gebeuren om het aanbod inzichtelijk te maken. De gemeente denkt bijvoorbeeld aan een app, maar dit zal dienen ter aanvulling en wordt geen vervanger van de website. Het doel is om de doelgroep zo goed mogelijk te informeren over de beschikbare regelingen en voorzieningen. Het is aan de aanbieders om de informatie op deze nog te vormen website up to date te houden. Wat betreft de doorwerking kan worden geconcludeerd dat Steenbergen dit actiepunt in ISD-verband heeft opgepakt, maar ook dat het op dit moment nog in ontwikkeling is.

2. *Aanpassing website ISD Brabantse Wal*

De website van de ISD is verbeterd en biedt over het algemeen duidelijke informatie over de regelingen. Tegelijk zijn er diverse lege links en voor iemand die onbekend is met de website, is het makkelijk om 'verdwaald te raken' in de vele links en doorverwijzingen. Zo is het bijvoorbeeld niet meteen duidelijk waar minime regelingen aangevraagd kunnen worden. Voor het onderwerp '[Bijstand voor bijzondere kosten](#)' is onder het kopje '[Aanvragen](#)' informatie over

het aanvragen te vinden, maar het daadwerkelijke aanvragen moet gebeuren onder de link '[Voor welke kosten](#)'. Hier stuit de gebruiker uiteindelijk op een lijst met beschikbare voorzieningen, inclusief doorverwijzingen naar de inlogpagina van DigiD waar het aangevraagd kan worden. Daarnaast treffen we meerdere links aan die leiden naar een lege of niet bestaande pagina. Bijvoorbeeld onder '[Bijstand & leeftijd](#)' is de link over levensonderhoud jongeren leeg. Onder '[Bijstand en financiële situatie](#)' voor mensen met een auto of caravan is de link over draagkracht leeg. Bij het aanvragen van schuldhulpverlening via de website van de ISD is te lezen dat de regels hiervoor van de gemeente Steenbergen binnenkort te vinden zijn op de website. In de bijlage staan deze en andere voorbeelden stapsgewijs beschreven, zodat te verifiëren is hoe de onderzoekers deze links gevonden hebben. Wat betreft het actiepunt van het college is de website inderdaad aangepast, maar behoeft tegelijkertijd verdere verbetering om de informatie toegankelijker te maken voor de doelgroep en doodlopende links te verbeteren.

3. Website Toptaken 1^e kwartaal 2018 in de lucht

In maart 2018 is de nieuwe Toptaken website van de gemeente Steenbergen online gekomen. De gemeente geeft aan dat er op dit moment nog aan de website wordt gewerkt en dat het beleid van de gemeente er zoveel mogelijk op is gericht om de doelgroep voor minimavoorzieningen door te verwijzen naar de ISD Brabantse Wal of de Vraagwijzer. Verder geeft de gemeente aan het liefste persoonlijk met de mensen in contact te komen en ze op deze manier verder te helpen. De website van de gemeente is verbeterd en geeft een overzicht van de beschikbare regelingen, maar de vindbaarheid van de voorzieningen is nog altijd voor verbetering vatbaar. Zo zijn er onderaan het overzicht voor inwoners links te vinden naar de website van de ISD en de Vraagwijzer, maar is er verder geen toelichting te vinden over het nut van deze websites. Hiervoor moet op de websites zelf gekeken worden. De Toptaken website is duidelijk verbeterd en biedt in één oogopslag een mooi overzicht van de belangrijkste onderwerpen voor burgers, waaronder minimavoorzieningen. Het biedt echter geen overzicht met de belangrijkste websites voor de minimaregelingen en wat gebruikers kunnen vinden op deze sites.

4. Loket van de vraagwijzer van 1 naar 3 intakers

In het gesprek met de gemeente Steenbergen werd aangegeven dat het aantal intakers begin dit jaar is uitgebreid naar drie intakers. Dit is gedaan om te voorkomen dat mensen met een zorgvraag lang moeten wachten. Het uitbreiden van het aantal intakers is in lijn met de bestuurlijke reactie van het college en daarmee heeft dit actiepunt dus opvolging gekregen.

De overkoepelende vraag in deze quickscan luidt:

2. In welke mate is de toegankelijkheid en de informatievoorziening rondom de voorzieningen in het armoedebeleid verbeterd?

Voor de doelgroep zijn er op hoofdlijnen drie vormen van toegang: digitaal, telefonisch en persoonlijk contact. De gemeente streeft ernaar de toegang zoveel mogelijk te laten verlopen via persoonlijk contact door de Vraagwijzer. Via dit fysieke loket (en de gelijknamige website) werken meerdere zorginstanties samen bij het helpen van mensen met een zorgvraag. Bij het loket Vraagwijzer vragen de intakekers door om de exacte zorgvraag vast te stellen en de beschikbare minimaregelingen onder de aandacht brengen. Hierdoor is de Vraagwijzer van groot belang in het toegankelijk maken van het armoedebeleid en het is goed dat de capaciteit aan intakekers is uitgebreid. De bereikbaarheid voor inwoners is goed, met inloopsprekuren op maandag tot en met donderdag van 9:00 uur tot 12:00 uur en donderdagmiddag van 13:30-16:30 uur. Telefonisch is de Vraagwijzer te bereiken op maandag tot en met donderdag van 9:00 tot 12:00 en van 13:30 tot 16:30 uur. Het is belangrijk om de digitale toegang van dit platform nog verder te verbeteren in de toekomst.

Om de toegankelijkheid van de informatie op de website van de ISD Brabantse wal te toetsen hebben de onderzoekers drie fictieve casussen met een zorgvraag bedacht. Aan de hand hiervan is gekeken naar de gemeentelijke website en vervolgens de websites waarnaar verwezen wordt. Een kort verslag van de casussen vindt u in de bijlagen van deze notitie.

Deze casussen leiden tot de volgende conclusies:

- Beide websites, die van de gemeente en van de ISD, bieden over het algemeen heldere informatie over de verschillende minimavoorzieningen;
- Via de website van de ISD werd de fictieve zorgvraag uiteindelijk beantwoord of leidde het naar de benodigde link om de voorziening middels DigiD aan te vragen;
- De website is nog altijd niet erg overzichtelijk door de vele links en doorverwijspagina's;
- Sommige links werken niet of zijn nog niet gevuld.

3. Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Terugblikkend zien we dat alle actiepunten uit de bestuurlijke reactie in zekere mate opvolging hebben gekregen. Zo zijn er inmiddels drie intakers bij het loket van de Vraagwijzer en is de Toptaken website van de gemeente verbeterd. Dit laatste geldt ook voor de website van de ISD Brabantse wal. Het eerste actiepunt, het inzichtelijk maken van het ondersteuningsaanbod, wordt op dit moment opgepakt samen met de andere gemeenten van de ISD Brabantse wal. Met het oppakken van de actiepunten is de toegankelijkheid van het armoedebeleid het afgelopen jaar verbeterd. Toch zien we ook ruimte voor verdere verbeteringen. De gemeente streeft ernaar om de doelgroep zoveel mogelijk bij de instanties van de Vraagwijzer te brengen, die ze vervolgens verder kunnen helpen. De websites van de Vraagwijzer en die van de ISD zijn via een link te vinden op de gemeentelijke website, maar worden daar verder niet toegelicht. Het is daardoor niet meteen duidelijk welke informatie waar te vinden is. Het vinden van informatie op de juiste website vereist daardoor het nodige zoekwerk. Daarnaast kent de website van de ISD nog een aantal tekortkomingen, zoals de vele doorverwijspagina's en een aantal 'dode' links, dat wil zeggen links die naar een lege pagina verwijzen. Het is raadzaam om de drie websites in de toekomst beter op elkaar af te stemmen en ze zo toegankelijk mogelijk maken voor de doelgroep van de voorzieningen.

3.1 Aanbevelingen

Op basis van de bovengenoemde conclusies zijn er drie aanbevelingen geformuleerd, om de toegankelijkheid voor de doelgroep verder te verbeteren:

1. Richt de website van de gemeente zodanig in dat het voor de bezoeker in één oogopslag duidelijk wordt welke informatie te vinden is op de verschillende websites. Met name de website van de Vraagwijzer is lastig te vinden via de website van de gemeente, terwijl deze website nuttige informatie biedt voor de doelgroep.
2. Verwijder 'dode' links en/of zorg ervoor dat doorverwijspagina's toegankelijk en up-to-date zijn. Op deze manier is de meest actuele informatie omtrent de diverse regelingen beschikbaar via de website en wordt voorkomen dat mensen vastlopen op de website.
3. Een mogelijkheid tot verbetering is om bij de pagina met veel gestelde vragen ook een soort digitaal loket te openen, waar mensen hun vragen kunnen stellen. Hier kan ook een duidelijke doorverwijzing staan naar de Vraagwijzer. Met dit digitale loket, via bijvoorbeeld email, chatfunctie of WhatsApp, kunnen mensen vragen stellen aan de gemeente die deze vragen binnen een afgesproken termijn beantwoord. Dit verlaagt de drempel voor mensen om contact te zoeken met de gemeente.

Bijlagen

Bijlage 1: casussen zorgvraag

Casus 1): Alleenstaande man met een bijstandsuitkering heeft een nieuwe koelkast nodig, maar kan deze niet zelf betalen. Hoe wordt deze vraag via de website van de gemeente Steenberg en beantwoord?

- We beginnen op de TopTaken website van de gemeente Steenberg en. Daar klikken wij vervolgens op het thema 'werk en inkomen', omdat er op de Toptaken website niks over te vinden is. Vervolgens klikken we op het menu van de website, waar we 'Bijstand voor specifieke kosten' en 'voor welke kosten?' aanklikken. Hier vinden we vervolgens een lange lijst met specifieke kosten, waaronder een koelkast. Wanneer hierop wordt geklikt wordt men doorverwezen naar de inlogsite voor DigiD, waar wij als inwoners van buiten Steenberg en logischerwijs niet verder komen. Voor deze casus kunnen we concluderen dat het te vinden is op de site, maar dat het zeker vanaf de gemeentelijke website wel goed zoeken is.

Casus 2): Een bijstandsmoeder heeft een zoontje die graag op voetbal wil, maar kan dit (lidmaatschap, kleding) niet betalen. Ze gaat met deze vraag naar de website van de gemeente.

- Net als de vorige casus beginnen we op de website van de gemeente en komen we via werk en inkomen op de site van de ISD. Ook hier gaan we ervan uit dat we moeten zoeken naar: Menu> bijstand. Wanneer we klikken op bijzonder bijstand vinden we opnieuw de lijst met de verschillende voorzieningen. Opvallend is dat de groene knop 'zelf aanvragen', op de pagina 'voor welke kosten', een doorverwijzing is naar exact dezelfde pagina. Uiteindelijk komen we na een zoekopdracht (zoekterm: lidmaatschap) op de site en komen we het aanvraagformulier maatschappelijke participatie schoolgaande kinderen tegen. Dit is gezien de doelgroep een lang en ingewikkeld formulier met moeilijk taalgebruik.

Casus 3): Een jongere met een beperking wil gaan studeren, maar is niet in staat om deze kosten zelf op te brengen. Hij wil kijken of er via de gemeente mogelijkheden zijn tot financiële ondersteuning.

- Onderaan de pagina met alle onderwerpen van de gemeente staat een link naar een overzicht van alle minimaregelingen. Hierin is te lezen dat er een individuele studietoelage is. We gaan naar de website van de ISD via de link 'werk en inkomen' waar in het digitaal loket een link is naar het betreffende formulier voor de studietoelage. Hoewel ook dit een lang en ingewikkeld formulier is om in te vullen was het relatief goed vindbaar. Maar ook hier blijkt dat nog niet alles op de site goed is uitgewerkt. Wanneer we kijken bij 'leeftijd en bijstand' is er een lege link naar de informatie voor jongeren tussen de 18-21 jaar onder het kopje 'levensonderhoud jongeren'.

Bijlage 2: voorbeelden lege links ISD Brabantse Wal

Schuldhulpverlening > de aanvraag > [“Hoe kunt u schuldhulpverlening aanvragen?”](#) > “Uw gemeente doet mee aan deze website. Als uw gemeente regels heeft over dit onderwerp, dan kunt u die hier binnenkort vinden. Het is mogelijk dat uw gemeente geen regels heeft over dit onderwerp. In dat geval blijft u deze melding zien. Wij raden u daarom aan om hier binnenkort nog eens te kijken.”

Bijstand en leeftijd > 18-21 jaar > levensonderhoud jongeren > leeg

<https://bergenopzoom.antwoordop.nl/inhoud?pid=351&highlight=%2220+jaar%22>

Bijstand & woonsituatie > u hebt schoolgaande kinderen > schoolkosten kinderen > leeg

<https://bergenopzoom.antwoordop.nl/inhoud?pid=341&highlight=%22indirecte+schoolkosten%22>

Bijstand & financiële situatie > u hebt een auto, motor of caravan > draagkracht > leeg

<https://bergenopzoom.antwoordop.nl/inhoud?pid=288&highlight=draagkracht>

Bijstand voor specifieke kosten > voorwaarden > uitsluiting > leeg

<https://bergenopzoom.antwoordop.nl/inhoud?pid=32&highlight=uitsluitingsgronden>

Bijstand & financiële situatie > melden gebruik auto > leeg

https://izaaksuite.bergenopzoom.nl/onderhoud/index.html?f=25005689&p_mim_afliden=J

Bijstand & financiële situatie > u hebt schulden > Borgtocht = lege link

<https://bergenopzoom.antwoordop.nl/inhoud?pid=484&highlight=borgtocht>