

Raadsinformatiebrief

Onderwerp : Digitale toegankelijkheid minimaregelingen
Aanleiding : Vragen ingediend door de PvdA op 9 oktober 2023
Datum : 24 oktober 2023
Portefeuillehouder : Margreet de Deugd
Schrijver : Wilfred Boele en Mariëlle Verhoeve

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 9 oktober dit jaar zijn er door de fractie van de PvdA verschillende vragen ingediend over de toegankelijkheid van informatie over minimaregelingen op de website van de gemeente Alblasserdam. Wij bedanken de fractie van de PvdA voor de gestelde vragen. Net als u vinden wij belangrijk dat aan Alblasserdamse minima heldere informatie wordt geboden over voor hen relevante regelingen en voorzieningen. Ook vinden we het belangrijk dat de regelingen goed toegankelijk zijn. In deze Raadsinformatiebrief geven wij antwoord op de gestelde vragen. Voorafgaand aan de beantwoording vindt u de inleiding op de vragen zoals aangeleverd door de fractie van de PvdA.

Inleiding

Meer dan een derde van de Nederlandse huishoudens kan moeilijk rondkomen en 7,6 procent van de Nederlandse huishoudens heeft geregistreerde problematische schulden (Bron, een zeker bestaan, naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum).

Inwoners die leven van een laag inkomen of een uitkering komen vaak nauwelijks rond. In een tweede rapport van de eerder geciteerde commissie komen zij met de volgende knelpunten: teveel burgers verdwalen in een doolhof van landelijke regelingen zoals huur en zorgtoeslag en allerlei regionale/lokale regelingen die wij kennen voor Alblasserdam. Veel minima weten niet op welke voorzieningen zij recht op hebben of weten niet waar en hoe ze regelingen moeten aanvragen en welke voorwaarden hiervoor gelden.

De consequentie hiervan is dat veel huishoudens niet de inkomensondersteuning krijgen waar ze recht op hebben.

Recent onderzoek onder gemeentes heeft vervolgens uitgewezen dat de digitale toegankelijkheid van de informatie betreffende de minimaregelingen nogal te wensen overlaat (CLB 2023).

Het advies vanuit dit onderzoek is om de informatie, inkomenseisen en voorwaarden ook op de eigen website te plaatsen. Hieraan gekoppeld een directe link naar de (gemeenschappelijke of lokale)regeling, belastingdienst, regelingen voor jongeren/kinderen met gelijk beschikbare websites met daarin alle info zoals voorwaarden en aanvraag mogelijkheden.

Als ik kijk naar de 'hulp bij geldzaken website' van de gemeente Alblasserdam zie ik een verbetering van de toegankelijkheid maar heb hierover de volgende vragen:

Vragen en antwoorden

Vraag 1

Is het herkenbaar bij u dat de digitale toegankelijkheid van deze regelingen op de website van de gemeente Alblasserdam, onderdeel hulp bij geldzaken vanuit bovenstaand perspectief voor verbetering vatbaar is?

Antwoord

Wat de informatie op de gemeentelijke website betreft: wij vinden de kwaliteit daarvan acceptabel, maar zijn het met u eens dat er ruimte voor verbetering is. We zijn daarom bezig om de betreffende

informatievoorziening op de Alblisserdamse website te verbeteren. Denk bij dit verbeteren aan het overzichtelijker indelen van informatie en waar mogelijk het inkorten van teksten. Dit doen we samen met de medewerkers van team Communicatie. Bij het doorvoeren van verbeteringen laten we ons ook inspireren door de aanbevelingen in het recente onderzoek van het Centrum voor Lokaal Bestuur van de PvdA. Ten slotte zullen we ervoor zorgen dat het makkelijker wordt voor een bezoeker aan de site om de betreffende webpagina te vinden.

Vraag 2

Wat zijn de specifieke uitdagingen of obstakels bij het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van deze informatie?

Antwoord

Er zijn allerlei uitdagingen en obstakels. We noemen een aantal belangrijke:

- We verwijzen naar verschillende partnerorganisaties, die elk weer op hun eigen manier informatie weergeven. Een grote mate van eenduidigheid realiseren is daarom lastig.
- Het is altijd zoeken naar de balans tussen te veel en te weinig informatie geven. Te veel informatie zorgt er makkelijk voor dat mensen afhaken. Te weinig informatie geven kan mensen echter op het verkeerde spoor zetten. Zo kan iemand door te weinig informatie ten onrechte de indruk krijgen recht te hebben op een bepaalde regeling. Of iemand die daar moeite mee heeft gaat zelf een aanvraag doen omdat hij/zij gemist heeft dat er ondersteuning mogelijk is.
- Veel links plaatsen op een webpagina kan ervoor zorgen dat de eigen website snel wordt verlaten, terwijl dat jammer kan zijn omdat we een overzicht willen bieden. Weinig links plaatsen kan er daarentegen weer voor zorgen dat bepaalde relevante informatie de bezoeker niet bereikt. Doorlinken naar andere websites heeft ook als nadeel dat we afhankelijk zijn van die externe website. Als deze organisatie de website aanpast en de link vervalt of verandert, dan sturen we de inwoner verkeerd door. We monitoren de website met vaste regelmaat op dit soort 'gebroken links' om de informatie correct te houden.
- De grafische mogelijkheden van de Alblisserdamse website zijn niet oneindig.

Vraag 3

Ziet u ook de voordelen van de voorziening van een link met daarin een directe aanvraagmogelijkheid met daarin alle info en voorwaarden op onze 'hulp bij geldzaken website', in plaats van alleen door te verwijzen naar een gemeenschappelijke regeling of deze alleen te benoemen?

Antwoord

We menen dat er nadelen kleven aan het direct doorverwijzen naar regelingen. Zo komt er meer druk te liggen op het up-to-date houden van onze website, terwijl dat up-to-date houden al gebeurt door de organisatie die daar bij uitstek verantwoordelijk voor is, namelijk de GR Sociaal/Sociale Dienst Drechtsteden. Daarnaast zorgen de directe links ervoor dat de Sociale Dienst zich niet goed kan presenteren als partij die mogelijk op verschillende manieren wat kan betekenen voor minima.

Vraag 4

Een goed voorbeeld van een effectieve digitale toegankelijkheid is de 'extra hulp bij weinig geld' pagina van de gemeente Midden-Drenthe. <https://www.middendrenthe.nl/werk-bijstand-en-hulp-bij-geldzorgen/extra-hulp-bij-weinig-geld>

- Wat is uw mening over hoe gemakkelijk het is voor deze inwoners van Midden Drenthe om de benodigde informatie over minimaregelingen te vinden, te begrijpen en hierop te reageren?

Antwoord

De webpagina is fraai en overzichtelijk. Daar kunnen we van leren. Dat betekent overigens niet dat we er in alle opzichten een voorbeeld aan willen nemen. Zo is er niet gemakkelijk informatie te vinden over ontspanningen en gezelschap, terwijl dat toch ook belangrijk is voor minima. Verder wordt het de bezoeker bijvoorbeeld niet makkelijk gemaakt om een indruk te krijgen voor wat voor type kosten een beroep kan worden gedaan op bijzondere bijstand.

Vraag 5

Ziet u ook kansen om dit voorbeeld over te nemen om de toegankelijkheid van onze informatie over minimaregelingen te verbeteren?

Antwoord

Bij het doorvoeren van verbeteringen laten we ons hierdoor zeker inspireren, maar we willen het niet precies op dezelfde manier aanpakken. Zie voor een toelichting het antwoord op vraag 4.

Vraag 6

Zo ja, hoe gaan we vervolgens zorgen dat inwoners op de hoogte worden gebracht van deze verbeteringen en weten hoe ze gebruik kunnen maken van de nieuwe aanvraagmogelijkheden?

Antwoord

Hiervoor gebruiken we de gebruikelijke communicatiekanalen van de gemeente. Om een bredere doelgroep aan te spreken delen we de informatie aan de verschillende (netwerk) partners waaronder het Brughuis. Te denken valt hierbij aan een poster en of flyer en hun sociale media. Vier keer per jaar worden er bijeenkomsten door en voor mensen in de minima georganiseerd. Ook hier brengen we het onder de aandacht. Daarnaast melden we het aan de minimaatjes die dit op hun facebookpagina delen.

Vraag 7

Is dit dan ook een idee om de ingezette verbeteringen in toegankelijkheid te meten zodat we in het evaluatieproces kunnen bepalen dat ze effectief zijn?

Antwoord

Dat is een goed idee. We willen dit niet doen door een duur en geavanceerd onderzoek op te tuigen. Om de verbetering te "meten" vragen we na bij professionals en minima of ze vinden dat de toegankelijkheid van de informatie verbeterd is.

Naast het beantwoorden van de vragen over verbetering gemeentewebsite "Hulp bij geldzaken", willen we graag van de gelegenheid gebruik om onder de aandacht te brengen dat we ook op andere manieren de minimaregelingen onder de aandacht brengen. Zo is in het begin van dit kalenderjaar onder alle Alblasserdamse huishoudens een geldzorgenkaart verspreid met daarop een helder overzicht van relevante voorzieningen en initiatieven. Daarnaast ontvangen inwoners met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum in oktober of november dit jaar een brief waarin minimaregelingen op een heldere wijze voor het voetlicht worden gebracht. Op 18 oktober 2023 (dag na de dag van de armoede) is er paginagroot in de Klaroen de minimaregelingen gepubliceerd. Ook kunnen inwoners bij het Brughuis terecht voor informatie en ondersteuning bij het doen van een aanvraag op diverse (minima)regelingen.

Wij gaan ervan uit dat we met deze RIB uw vragen voldoende beantwoord hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

de secretaris
S. van Heeren

de burgemeester
J.W. Boersma