

College van burgemeester en wethouders
Gemeente Dronten
Postbus 100
8250 AC DRONTEN

Onderwerp: Ongevraagd advies communicatie
Datum: 06 november 2019
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 1911lf01

Geacht college,

Mede gezien de ontwikkelingen in het sociaal domein waarbij meerdere taken van uit het Rijk reeds werden en nog zullen worden doorgeschoven naar gemeenten, ook wel decentralisatie of doordecentralisatie genoemd, wil de ASD graag een ongevraagd advies uitbrengen over het onderwerp communicatie.

Wij achten het van groot belang dat de inwoners op de hoogte worden gebracht van de terminologie en de werkwijze die de gemeente hanteert, om mede daarmee de zelfredzaamheid te bevorderen. Omdat de het VN-verdrag Handicap vereist dat alle inwoners moeten kunnen meedoen heeft de gemeente daarmee ook de plicht om te zorgen dat alle inwoners benodigde informatie op een makkelijke manier kunnen vinden.

Als de gemeente verwachtingen heeft van inwoners, dan kunnen de inwoners daar alleen op inhaken als de gemeente de inwoners goed informeert over die verwachtingen.

Een onderliggend en goed doordacht (communicatie)plan waarbij het voor de gemeente en de inwoners helder is wat de verwachtingen zijn, kan veel extra werk en ergernis voorkomen.

Bij meerdere gelegenheden is vanuit de ASD een aantal voorbeelden genoemd van het ontbreken van de juiste informatie op de website van de gemeente Dronten.

Het moet gezegd dat daar inmiddels ook actie op is ondernomen.

De ASD stelt echter dat er van de gemeente een pro-actieve houding verwacht mag worden.

Het is geenszins de bedoeling dat de ASD de taak op zich zou moeten nemen om manco's te signaleren in de communicatie van de gemeente.

Voorbeelden die wij genoemd hebben zijn de volgende:

- Het woord 'gids'. In eerste instantie kwam bij het invoeren van dit woord als zoekterm op de site van de gemeente Dronten alleen de gids Kijk-In naar voren als voorstel. Inmiddels is dit aangepast.
- Het woord 'cliëntondersteuning'. De site van de gemeente Dronten gaf als reactie op deze zoekterm de tekst: "Als u er samen met de gids niet uitkomt, dan kunt u om onafhankelijke cliëntondersteuning vragen....." Dit suggereert dat er eerst een verschil van mening moet zijn. Inmiddels is ook hier een aanpassing doorgevoerd. Elke inwoner heeft altijd recht op



gratis cliëntondersteuning of mag iemand meenemen naar een gesprek als de inwoner dat zelf wenselijk acht.

- Dronter Koers - DronterWIJzer. Wanneer er op de site van de gemeente Dronten gezocht wordt op de term 'jeugdhulp' en je klikt verder naar 'kan mijn kind gebruik maken van jeugdhulp', wordt aangegeven dat je contact op kunt nemen met de Jeugdgid of door kunt klikken naar de DronterWIJzer. Je hebt daar de keuze uit de opties ondersteuningsprofielen, producten of aanbieders. Wanneer je daarop doorklikt volgt er een opsomming, maar de knop voor uitleg geeft geen nadere informatie. Onderaan staat wel: "de Dronter WIJzer is powered by de Dronter Koers. Klik je daar op 'meer informatie bekijken', dan kom je op de site van de DronterWIJzer en staat daar wat informatie met twee opties om door te klikken. De ene link gaat naar de contactpersonenlijst, de andere link gaat naar de pagina van de Dronter Koers. De contactpersonenlijst is een overzicht van de wijknetwerken Maatschappelijke partners in de gemeente Dronten waarbij op blad 18 een opsomming staat van de gidzen Jeugd (de opmaak verdient geen schoonheidsprijs). De pagina van de Dronter Koers geeft een uitleg hoe de Dronter Koers werkt. Voor vragen kun je bellen of doorklikken op de link: "Bekijk de Dronter Koers op www.dronterwijzer.nl. Daarmee kom je dus weer terug waar je was, oftewel je hebt te maken met een zogenaamde loop en daarmee kom je niet verder. Voor je gevoel ben je inmiddels wel al drie websites langs geweest.

De ASD stelt zich voor dat de gemeente Dronten voorstander is van duidelijke en heldere communicatie. De inwoner kan daarmee snel de weg vinden naar benodigde hulp. Voor de minder acute zaken kan de website fungeren als informatiebron voor de vragen die er leven.

Dat kan alleen als die informatiebron gebruiksvriendelijk is. In het kader van toegankelijkheid is dit een must.

Hierboven worden slechts een paar voorbeelden aangehaald waarbij het voor de inwoners lastig is (of althans tot voor kort was) om zich goed te informeren via de website.

Het enige alternatief is contact opnemen met het klantcontactcentrum of de gids. Dat vormt een extra belasting in tijd.

De voorbeelden die hierboven genoemd worden zijn gevonden door slechts 3 keer een zoekterm in te voeren. Er is niet verder gezocht. Na constatering hiervan is direct besloten dit ongevraagd advies op te stellen. Wellicht is dit dus slechts het zogenoemde topje van de ijsberg.

De ASD adviseert de gemeente Dronten om zelf gedegen onderzoek te doen naar het gebruiksgemak van de website van de gemeente Dronten. Liefst met behulp van een gemiddelde afspiegeling van de inwoners van de gemeente Dronten. Dit onderzoek ziet de ASD liefst breder getrokken worden dan alleen het sociaal domein.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van de ASD Dronten,



Lia Flipse, ambtelijk secretaris ASD Dronten

Pagina 2

