HORDIJK & HORDIJK
ADVISEURS VOOR ORGANISATIE EN FINANCIËN B.V.

Rekenkamer Houten

Memorandum

Onderzoek

Toegankelijkheid en dienstverlening voor ‘digitaal minder ervaren inwoners’

26 september 2023

HORDIJK & HORDIJK
ADVISEURS VOOR ORGANISATIE EN FINANCIËN B.V.

Rekenkamer Houten

Toegankelijkheid en dienstverlening voor 'digitaal minder ervaren inwoners'

26 september 2023

Inhoud

I	Ter introductie	blad	1
II	Onderzoek		4
III	Aanpak en bevindingen		6

**

Bijlagen

1. Bestuurlijke reactie

2. Nawoord rekenkamer

HORDIJK & HORDIJK
ADVISEURS VOOR ORGANISATIE EN FINANCIËN B.V.

Memorandum

I Ter introductie

De rekenkamer

De gemeente Houten heeft de wettelijk verplichte rekenkamer ingevuld volgens het zogenoemde directeursmodel. Voor de jaren 2023, 2024 en 2025 is een overeenkomst afgesloten met advies- en onderzoeksbureau Hordijk & Hordijk B.V. (gevestigd in Culemborg), van waaruit Frank Hordijk en Peter van Loon voor Houten werkzaam zijn als respectievelijk directeur en plaatsvervangend directeur van de rekenkamer. Hordijk en Van Loon zijn in die posities door de raad benoemd in de vergadering van 24 januari 2023. De gemeente Houten ontvangt jaarlijks declaraties van Hordijk & Hordijk B.V. die optellen tot het budget dat voor de rekenkamer beschikbaar is: € 30.000 (exclusief omzetbelasting).

De rekenkamer opereert geheel onafhankelijk. Naast de desbetreffende bepalingen in de Gemeentewet vormt de Verordening op de rekenkamer Gemeente Houten (2023), die door de raad van Houten is vastgesteld op 24 januari 2023, het kader voor de manier waarop de rekenkamer werkt (selectie van onderwerpen, uitvoering werkzaamheden, terugkoppeling bevindingen, communicatie met de raad). De rekenkamer wordt rond diverse formele en praktische zaken ondersteund door de griffie.

Aandachts- of verbeterpunten

De memoranda van de rekenkamer zijn in de eerste plaats bedoeld voor de raad. De rekenkamer heeft altijd de intentie om vanuit een kritisch-positieve insteek een zo feitelijk mogelijke analyse te maken, waaruit dan meestal enkele (kleinere of grotere) potentiële aandachts- of verbeterpunten voortkomen. De raad kan die punten vervolgens desgewenst vertalen in vragen of verzoeken aan het college.

Onderzoeksprogramma voor 2023

Volgend op een uitgevoerde 'ronde' langs alle raadsfracties heeft de rekenkamer op 17 maart 2023 het onderzoeksprogramma voor het jaar 2023 bepaald. De geselecteerde onderwerpen sluiten aan bij de (brede en gevarieerde) belangstelling waarvan in de fracties bleek. Met dit programma, dat via de griffie ter kennisneming aan de raad is aangeboden, heeft de rekenkamer invulling gegeven aan het bepaalde in artikel 7 van de bovenbedoelde Verordening.

In het onderzoeksplan voor 2023 zijn – zoals in iedere jaartranche – een 'groter' en een 'kleiner' onderwerp opgenomen. De rekenkamer verricht dit jaar een groter onderzoek naar de

- **digitale toegankelijkheid *van* en dienstverlening *door* de gemeente Houten (primair in relatie tot 'digitaal minder ervaren inwoners').**

Het kleinere onderzoek heeft betrekking op het onderwerp

- aandacht voor sociale en maatschappelijke voorwaarden
  in overeenkomsten van de gemeente Houten.

Memorandum [1]

In het voorliggende memorandum zijn de bevindingen opgenomen uit het onderzoek inzake de digitale toegankelijkheid *van* en dienstverlening *door* de gemeente Houten, bezien vanuit het perspectief van 'digitaal minder ervaren inwoners'. De rekenkamer heeft het onderzoek uitgevoerd in de voorbije maanden maart tot en met juni.

De rekenkamer heeft zich zowel *diep* als *breed* in het onderwerp verdiept. Naast het analyseren van stukken en het verkrijgen van informatie van ambtelijk medewerkers hebben de onderzoekers:

(a) gesproken met vertegenwoordigers van diverse organisaties uit 'het lokale veld',
die zijn gericht op:

het helpen van inwoners die moeite hebben met (digitale) contacten met overheidsorganisaties en/of op

het bevorderen van algemene taal- en digitale vaardigheden van inwoners van Houten

(b) letterlijk een klein marktonderzoek verricht, door op een marktdag (donderdag 15 juni 2023) twintig willekeurige inwoners twee vragen voor te leggen: 'waarover ging uw laatste contact met de gemeente Houten' en 'hoe heeft u dat contact ervaren'. Die vragen vormden bij alle twintig contacten (waarvoor in totaal circa veertig mensen zijn aangesproken, van wie een deel meer of minder vriendelijk kijkend doorliep) de opmaat naar een aardig gesprekje, waarin de rekenkamer uiteraard ook doorvroeg naar de route die bij dat contact met de gemeente was bewandeld (digitaal, 'klassiek-persoonlijk' of een combinatie).

De rekenkamer heeft een overwegend (zeer) positief beeld verkregen van de manier waarop de gemeente Houten, samen met diverse maatschappelijke partners, benaderbaar is – en dat ook wil blijven – voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn.

---

[1] Hordijk en Van Loon doen ook rekenkamerwerk in de gemeente Maasdriel. De opzet van hun memoranda is rond de meeste onderzoeken hetzelfde. In meerdere gevallen komen ook specifieke zinnen of passages, opgenomen in (openbare) stukken voor Houten respectievelijk Maasdriel, (grotendeels) overeen.

De onderzoekers hebben overigens gemerkt dat een beperkte *digitale vaardigheid* geregeld samenhangt met een mindere generieke *taalvaardigheid* (of geletterdheid). De oorzaken van beide zijn divers: variërend van geen Nederlands spreken via angstig zijn voor het gebruik van een DigiD of het niet (voldoende) begrijpen van teksten, vragen of formulieren tot het niet (willen) hebben van een computer of een smartphone.

Hoewel op elementen verschillen spelen – beleidsmatig, organisatorisch, technisch en qua samenwerking met partners in het veld – heeft de rekenkamer in het parallel bij de gemeente Maasdriel uitgevoerde onderzoek overwegend dezelfde (positieve) bevindingen opgedaan.

Het siert Houten, zoals uit het voorliggende memorandum blijkt, dat (blijvend) wordt gepoogd om iedere inwoner die 'iets' van de gemeente nodig heeft in een voorkomend geval persoonlijk aan de publieksbalie te helpen of op een andere, evenzeer persoonlijke manier van dienst te zijn.

De rekenkamer heeft op basis van het onderzoek geen specifiek suggesties.

Er is (blijvend) veel te doen, ook in algemene zin waar het gaat om het zoveel mogelijk beperken en/of oplossen van laaggeletterdheid onder de inwoners van Houten, maar de gemeente doet op de meeste fronten (al) wat in redelijkheid kan worden gedaan.

**

De rekenkamer heeft een concept van dit memorandum op 19 augustus 2023 voor ambtelijk wederhoor (gericht op het herstellen van mogelijke feitelijke onjuistheden) aangeboden. Daaruit zijn geen aantekeningen voortgekomen. Op 25 augustus 2023 is gevraagd om een bestuurlijke reactie, dus van het college. De op dat verzoek ontvangen brief is als bijlage 1 bij dit memorandum opgenomen. Na die reactie is als bijlage 2 een kort nawoord ingevoegd.

II Onderzoek

De rekenkamer heeft het onderzoek integraal *willen* en *kunnen* uitvoeren conform de onderstaande kaders. Die zijn onverkort afkomstig uit het onderzoeksprogramma 2023.

Onderwerp	**Digitale toegankelijkheid *van* en dienstverlening *door* de gemeente Houten - primair in relatie tot 'digitaal minder ervaren inwoners'**
Probleemstelling	Steeds meer contacten tussen inwoners en de gemeente verlopen (verplicht) digitaal. Dat heeft vanzelfsprekend diverse voordelen, maar kan ook betekenen dat 'digitaal minder ervaren inwoners' zich bij het initiëren en/of opvolgen van die contacten moeten laten helpen, vertraging ondervinden bij het aanleveren en/of ontvangen van noodzakelijke gegevens (of in dat verband onevenredig moeite moeten doen), de mogelijkheid van een persoonlijk contact missen of in voorkomend geval (zelfs) een contact mijden – en wel of geen andere oplossing voor hun vraag, probleem, klacht of wat ook vinden.
Uitwerking – te beantwoorden onderzoeksthema's	De rekenkamer gaat onderzoeken: • in welke mate het hierboven geschetste probleem speelt • onder welke specifieke groepen inwoners dat (in voorkomend geval) speelt • op welke domeinen (de) ervaren problemen het grootst zijn • welke oplossingen de gemeente reeds biedt om het ontstaan en de gevolgen van die problemen te beperken, alsmede • welke verbeteringen de gemeente – tegen de achtergrond van de geïnventariseerde aandachtspunten – (mogelijk) in de organisatie en uitvoering van de dienstverlening kan doorvoeren.

	Als zich relevante issues zouden aandoen beziet de rekenkamer (aanvullend) ook de generieke omgang van de gemeente Houten met persoonsgegevens, alsmede de voorbereiding van de gemeente op de inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (vooralsnog per 1 januari 2024).
Onderzoeksopzet	Voorlopig c.q. ter indicatie: • inventariseren van (alle) onderwerpen waarvoor digitale contacten tussen inwoners en de gemeente worden onderhouden, met aangeven van het wel of niet verplichte karakter daarvan (ofwel: is er wel of geen klassiek papieren-telefonisch-persoonlijk alternatief) • voeren van gesprekken met (vertegenwoordigers van) ouderen, nieuwkomers en (bewust) 'digitaal laaggeletterden', waaruit een beeld wordt verkregen van de aard en mate van de problematiek – zo mogelijk verbonden aan specifieke casuïstiek en/of recente pogingen tot contact met de gemeente • voeren van gesprekken met partijen die terzake het onderwerp hulp en ondersteuning bieden (waar aan de orde ook binnen het gemeentelijk apparaat) • als rekenkamer zelf, zo mogelijk in aanwezigheid van één of meer inhoudelijk betrokken medewerkers, 'ondervinden' van een te doorlopen (digitale) procedure • bespreken van (alle) opgedane bevindingen en mogelijke verbetervoorstellen met de primair verantwoordelijk wethouder • opstellen van een memorandum (met het gebruikelijke vervolg).
Rapportage	In de vorm van een compact memorandum.

Het hierboven bedoelde 'bespreken van opgedane bevindingen met de primair verantwoordelijk wethouder' vond plaats in een Teams-bespreking op 28 juni 2023 met wethouder Rosa Molenaar. Dat contactmoment, waaraan ook de manager van het team Dienstverlening en de algemeen directeur van de gemeente Houten deelnamen, had nadrukkelijk het vooraf toegezegde informele karakter. Overigens bleek al bij de start van de bespreking, die naar het inzicht van de rekenkamer tijdig en zorgvuldig was gepland, dat het logischer zou zijn geweest contact te hebben met burgemeester Gilbert Isabella (die ook 'dienstverlening' in portefeuille heeft).

III Aanpak en bevindingen

In deze paragraaf zijn de door de rekenkamer opgedane bevindingen verwoord. Met de inhoud van deze paragraaf geeft de rekenkamer (ook) antwoord *op*, respectievelijk invulling *aan* de op de bladen 4 en 5 opgenomen 'te beantwoorden onderzoeksthema's'.

Vooraf meldt de rekenkamer graag dat onderzoekers Peter van Loon en Frank Hordijk uitstekend met 'stukken en contacten' zijn gefaciliteerd door de manager van het team Dienstverlening van de gemeente Houten, alsmede door anderen die op zijn verzoek – in welke vorm ook – informatie hebben aangeleverd. Ook de diverse contacten bij de samenwerkingspartners – zie verderop in dit memorandum – verliepen zonder uitzondering prettig, open en constructief.

Beleid en praktijk

De rekenkamer heeft zich uitgebreid laten informeren en documenteren.

Site

Het document 'Visie communicatie en participatie 2017-2021', dat als motto 'Communicatie is van ons allemaal' kent, vormt nog steeds een belangrijk kader. Een (intern) adviesrapport, uitgebracht in maart 2021 onder de noemer 'Dienstverlening blijft van ons allemaal', onderstreept het belang van blijvend persoonlijk contact, flexibiliteit en maatwerk. Beide stukken bevatten geen expliciete aantekeningen of suggesties vanuit het perspectief van inwoners met minder digitale vaardigheden.

Het uitgangspunt voor alle contacten tussen de gemeente en inwoners is 'digitaal, tenzij'.
De rekenkamer heeft tegelijk breed vastgesteld dat – letterlijk – de klassieke brievenbus nog altijd open is, de telefoon snel en persoonlijk wordt bediend en de baliebezetting van het gemeentehuis garant staat voor een prettig persoonlijk contact met elke inwoner die een niet-digitale route prefereert (of onvermijdelijk moet bewandelen).

De website van de gemeente Houten is min of meer doorlopend in (nadere) ontwikkeling. Externe, onafhankelijke toetsingen op de opzet en werking van de site hebben de toegankelijkheid als primaire insteek ('digitale inclusie'), en tonen uitkomsten die als zodanig tot tevredenheid mogen stemmen [2]. Voor de goede orde: bij de bedoelde toetsingen is het perspectief niet primair dat van een digitaal minder ervaren inwoner. In het najaar van 2022 heeft aanvullend, met de inzet van vijf inwoners van Houten, een zogenoemd 'usability onderzoek' plaatsgevonden (door een andere externe partij). Daaruit is een aantal (nadere) aandachtspunten voortgekomen.

Houten kent (actueel) ruim zestig formulieren, 'producten' of wat dies meer zij waarmee of waarvoor inwoners – in beginsel digitaal – met de gemeente in contact kunnen treden. Het betreft een enorme waaier aan onderwerpen: van het melden van wateroverlast via het indienen van een verzoek tot inspreken bij een RTG tot een aanvraag bij Ons Fonds, alsmede van het doen van aangifte van een geboorte via het reserveren van een gymzaal tot het aanvragen van een subsidie. Voor een aantal is inloggen met DigiD noodzakelijk, bij andere kan een e-formulier worden benaderd of een PDF worden gedownload.

In alle gevallen staat ook de klassieke telefonische of persoonlijke weg open. In voorkomende gevallen start een medewerker van de gemeente Houten dan dezelfde 'route' als die de inwoner was ingegaan als zij of hij zelf een 'digitale start' had gemaakt. Door deze werkwijze komen meldingen, verzoeken en dergelijke intern (toch) meteen in de juiste workflow terecht.

Houten geeft merkbaar (blijvend) actief invulling aan deze passage uit het genoemde document 'Visie communicatie en participatie 2017-2021':

> 'Uiteraard gaan we door met waar de gemeente op basis van de beschikbare kennis al in investeert. Bijvoorbeeld het gebruik van het programma Klinkende Taal. Dit is een programma waarmee ambtenaren hun teksten op b1-niveau (niveau groep 8 basisschool) kunnen schrijven. En het gebruik van 'Read speaker' op de website. Hiermee worden alle teksten op de website voorgelezen zodat ook slechtzienden en blinden alles op de website kunnen volgen. Verder werken we ook steeds meer met beeld zoals foto's, tekeningen en infographics en met film omdat dit laagdrempelig is en aansluit bij de wijze waarop mensen graag informatie krijgen aangeboden. Daar willen we graag animatiefilm aan toevoegen.'

---

[2] Uit een rapport van december 2022: 'Het toegankelijkheidsonderzoek voor de website is op 5 december 2022 afgerond. Hiervoor is gebruik gemaakt van de WCAG-EM evaluatiemethode om te kijken hoe de onderzochte website voldoet aan de gestelde norm van WCAG 2.1 Niveau AA'.

Noot van de rekenkamer: de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) zijn internationaal geaccepteerde richtlijnen, gepubliceerd door het W3C (World Wide Web Consortium), ter bevordering van de toegankelijkheid van webcontent voor mensen met een functiebeperking.

Telefonisch Informatiecentrum (TIC) en front-office

Iedereen die belt naar het algemene nummer van de gemeente Houten krijgt (na een persoonlijk welkomstwoord van Gilbert Isabella) bij een medewerker van het TIC. Die medewerker verbindt door, en doet in voorkomende gevallen 'achter de schermen' wat de beller mogelijk zelf digitaal had kunnen doen. Onder dat laatste valt ook het inplannen van een tijdvak voor een afspraak bij de balie. Vragen of verzoeken voor het Sociaal Team kunnen niet direct worden doorgeleid: de beller krijgt het nummer van dat team, of de TIC-medewerker geeft aan het team een terugbelverzoek door.

Als een inwoner belt voor (bijvoorbeeld) de aanvraag van een parkeerplaats voor een mindervalide, dan wordt het telefoontje geregeld opgevolgd door het versturen van een papieren aanvraagformulier (met antwoordenvelop) naar de desbetreffende inwoner. TIC en front-office proberen in alle gevallen behulpzaam te zijn.

Voorbeeld

Niet alles kan even makkelijk zijn. De rekenkamer kwam pas na vijftien stappen een telefoonnummer tegen in de persoonlijk uitgevoerde casus 'aanvragen hulpmiddel na een heupoperatie'. Als volgt:

1. www.houten.nl
2. link naar www.hulpwijzerhouten.nl
3. link naar 'Wonen en vervoer'
4. link naar 'In en om het huis'
5. link naar 'Hulpmiddelen'
6. link naar 'Ik heb een hulpmiddel nodig'
7. link naar 'Medipoint – hulpmiddelen lenen'
8. nieuwe website
9. link naar 'Knie- en heupoperatie leenhulpmiddelen pakket, meer informatie'
10. pagina met aangeboden artikelen, bijvoorbeeld een toiletverhoger.
    Te selecteren en button met 'voeg toe aan bestelling'
11. button met 'verder naar bestelling'
12. samenvatting van bestelling
13. pop-up scherm met keuze inloggen of doorgaan als gast
14. na 'doorgaan als gast': pagina met verzekeringscheck, in te vullen velden (NAW)
15. na invullen bestaand adres: melding 'wij hebben geen verzekeringsinformatie kunnen vinden….'. Voor het eerst in de 15 stappen is een telefoonnummer zichtbaar.

De rekenkamer begrijpt dat een dergelijke route niet voor iedereen even eenvoudig te doorlopen is. Tegelijk: Houten doet wat het kan, naar het beeld van de rekenkamer in samenwerking met alle direct of indirect betrokken externe partijen, om het inwoners met vragen, verzoeken of zorgen zo eenvoudig mogelijk te maken – in verband waarmee 'de menselijke maat' doorlopend het ijkpunt blijft.

Beperkte taalvaardigheid – beperkte digitale vaardigheid

Zoals eerder vermeld heeft de rekenkamer vastgesteld dat een beperkte *digitale vaardigheid* geregeld samenhangt met een mindere generieke *taalvaardigheid* (of geletterdheid). De rekenkamer heeft bezien wat de gemeente doet aan het – bij wie dat speelt – proberen te bevorderen van (die) specifieke vaardigheden. Hordijk en Van Loon hebben dat gedaan tegen de achtergrond van de toegankelijkheid van de gemeente Houten voor juist die categorie inwoners.

Uit een onderzoeksrapport van de Universiteit Utrecht uit 2018, met als titel 'Laaggeletterdheid binnen de gemeente Houten – kwalitatief onderzoek naar behoeften van laaggeletterden en hoe de gemeente Houten hierop kan inspelen', blijkt dat Houten ten opzichte van een aantal omliggende gemeenten relatief weinig laaggeletterden [3] kent. Uit het rapport:

> 'Het begrip zelfredzaamheid is belangrijk wanneer het gaat om de steeds meer digitale overheid. Wanneer men niet mee kan komen met de digitalisering van overheidsdiensten, wordt de zelfredzaamheid van deze burger negatief beïnvloed. Wanneer beleid gevormd wordt om de zelfredzaamheid te verhogen, is het van belang dat het beleid toegankelijk is, ook voor diegenen die niet digitaal-vaardig zijn. Laaggeletterden hebben meestal geen of nauwelijks digitale vaardigheden'.

Houten doet veel. De rekenkamer stelt vast – en heeft dat parallel ook in Maasdriel gedaan – dat de samenvattende aantekeningen die de onderzoekers van de Universiteit Utrecht in 2018 maakten anno 2023 nog onverkort aan de orde zijn. Het betreft:

- de gemeente probeert (a) doelgroepen naar het gemeentehuis te laten komen en biedt (b) cursussen aan om lees- en schrijfvaardigheden te verbeteren
- ambtelijk medewerkers worden geïnstrueerd om laaggeletterdheid te herkennen
- Houten werkt met het programma 'Klinkende Taal' om het schrijfniveau van ambtenaren toegankelijk te houden
- laaggeletterden ervaren een flinke drempel om naar het gemeentehuis te gaan
- laaggeletterden gaan niet naar cursussen als er vooral veel anderstaligen aanwezig zijn
- voor contact met gemeente is directe en persoonlijke communicatie van belang
- voor de website van de gemeente is behoefte aan andere communicatiemiddelen, waaronder film en afbeeldingen.

---

[3] De rekenkamer pleit voor het gebruik van woorden die (a) een positieve teneur kennen en waarmee (b) stigmatisering zoveel mogelijk wordt vermeden. Zoals de rekenkamer bij het onderzoek inzake de lokale inkomensregelingen aandrong op het bezigen van 'inwoners met een beperkt inkomen' in plaats van 'minima', doen Hordijk en Van Loon hier de suggestie te spreken van 'beperkte taalvaardigheid'.

Programma en uitvoering

De gemeente Houten participeert in het 'Regionaal Programma Educatie 2021-2024, Meerjarenprogramma Aanpak laaggeletterdheid arbeidsmarktregio Utrecht Midden'. De raad is daarover in december 2020 uitgebreid geïnformeerd. Voor de uitvoering van het programma ontvangt Houten jaarlijks circa € 100.000 aan zogenoemde WEB-bijdrage (Wet educatie beroepsonderwijs). Van dat geld koopt Houten taallessen in bij NLtraining B.V. en wordt het zogenoemde Taalhuis gefinancierd.

NLtraining B.V.draait in Houten (naar de stand van het voorjaar van 2023) twee zogenoemde Taal+ -groepen, die zijn gericht op 'niet-inburgeringsplichtigen en laaggeletterde Nederlanders'. In de groepen wordt gewerkt aan (algemene) taalniveauverhoging. Het aantal deelnemers in Houten is kleiner dan werd verwacht (en mogelijk is).

Het Taalhuis, dat voornamelijk actief is vanuit de Bibliotheek in het centrum van Houten, heeft een groot aanbod voor inwoners met minder taal- en/of digitale vaardigheden. Ter illustratie, als vermeld op de site:

- Praattafel Houten – 'praat gezellig mee en oefen met Nederlands spreken'
- Taalinloop Houten – 'heb je moeite met lezen of schrijven? Of wil je beter Nederlands spreken? Kom naar de Taalinloop'
- Taal & Tablets Houten – 'taalkennis vergroten bij ouders en kinderen door middel van prentenboeken en bijbehorende apps op een iPad'
- Lesgroep Prago – 'les in lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden voor volwassenen die moeite hebben met leren'
- Nederlandse les in Wereldhuis – 'Nederlandse taalles voor oud- en nieuwkomers'
- Digi-inloop Houten – 'moeite met werken op een computer, tablet of smartphone? Vraag hulp bij de digi-inloop'
- Cursus Klik & Tik Houten – 'heb je weinig of geen ervaring met computers? Doe de gratis cursus Klik & Tik'
- Cursus Veilig Online Houten – 'leer veilig omgaan met het internet'
- Cursus Digisterker Houten – 'leer stap voor stap om zaken met de overheid zelf te regelen via internet met jouw eigen DigiD'
- Open Leercentrum Houten – 'in het Open Leercentrum (OLC) werken we met tien tot twaalf kwetsbare deelnemers met een laag taalniveau. Door deelname aan het OLC leren zij (opnieuw) wennen aan leren, verhogen zij hun niveau en werken zij aan zelfvertrouwen en zelfredzaamheid'
- Taalmaatje Houten – 'individuele taalondersteuning voor iedereen met een taalvraag'.

Het Taalhuis in Houten kent circa 75 actieve vrijwilligers.

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Eind 2022 is het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) geopend in de Bibliotheek in het centrum van Houten. Iedereen die vragen heeft over de digitale overheid kan daar terecht bij een van de inloopspreekuren. Ook bij vragen over het aanvragen van energietoeslag of de gratis OV-regeling voor 66+ is het IDO 'de plek om te worden geholpen'. Het IDO is meerdere dagdelen per weer open en kan zonder afspraak worden bezocht.

Het IDO wordt door gemeente Houten gesubsidieerd via de Stichting Regiobibliotheek Rijn & IJssel. Het IDO maakt deel uit van het Sociaal Plein, waarin wordt samengewerkt met de Bibliotheek, de Stichting van Houten&co, de Stichting Sociaal Team Houten, de gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom en de gemeente Houten [4].

Contacten en aanvullende waarnemingen

Met steeds dezelfde insteek – hoe blijft de gemeente Houten in alle opzichten benaderbaar voor inwoners met minder taal- en/of digitale vaardigheden – heeft de rekenkamer in de voorbije maanden gesproken met vertegenwoordigers van (en/of deelgenomen aan een activiteit van):

- Bibliotheek Lek & IJssel (coördinator Taalhuis)
- Taalinloop Houten
- Digi-inloop Houten
- Cursus Klik & Tik
- IDO
- Adviesraad Sociaal Domein gemeente Houten
- Sociaal Team Houten
- Info Spreekuur Houten.

Ondanks meerdere pogingen is het niet gelukt om in gesprek te komen met de KBO-afdeling Houten-Bunnik (formeel: de vereniging Katholieke Bond van en voor Ouderen, Afdeling Houten).

De rekenkamer is overal buitengewoon gastvrij ontvangen. Door het actief bijwonen van allerhande activiteiten kon met in totaal meerdere tientallen deelnemers en begeleiders worden gesproken.

---

[4] Voor de rekenkamer – nadrukkelijk als buitenstaander, en zonder specifieke zicht op mogelijk onderscheidende activiteiten of benaderingswijzen – valt op dat het Sociaal Plein op de site meldt er te zijn 'voor alle inwoners met vragen over zorg, welzijn, wonen, werk en geldzaken', terwijl het Sociaal Team aangeeft 'inwoners op weg te helpen wanneer er vragen zijn over uw gezin, financiën, werk, wonen of relatie'. De rekenkamer ziet hier weinig verschillen tussen.

Als samengevatte waarnemingen speelt het volgende:

DOELGROEP

De groep 'digitaal minder ervaren inwoners' is te specificeren als:

- minder taalvaardige inwoners met Nederlands als moedertaal

- minder taalvaardige inwoners met een andere taal als moedertaal. Deze groep is te splitsen in:
    - kenniswerkers die (zeer) digitaal vaardig zijn, maar (nog) niet Nederlands taalvaardig
    - andere migranten, die (nog) minder taalvaardig en mede daardoor minder digitaal vaardig zijn

- inwoners met een licht verstandelijke beperking.

GENERIEK

- 'digitaal vaardigen' hebben nagenoeg geen problemen met de site van de gemeente Houten c.q. met het vinden of bemachtigen van producten

- voor inwoners met minder vaardigheden is enorm veel hulp, ondersteuning en (gratis) cursusaanbod beschikbaar

- 'digitaal minder vaardigen' merken over de digitale dienstverlening van de gemeente op:

    - DigiD is (te) ingewikkeld, zeker met de extra verificatie (van niet begrijpen tot het niet hebben van een smartphone)
    - de homepage heeft te veel buttons van andere organisaties, dat maakt het al direct te complex (aantekening van de rekenkamer: is inmiddels aangepast)
    - om te komen tot de informatie die nodig is moet (te) veel worden doorgeklikt
    - de zoekfunctie van de website zelf geeft vaak niet het gewenste resultaat. Veelvuldig wordt aangegeven dat Google wordt gebruikt om op de juiste subpagina van de gemeentelijke website te komen

- de meeste 'digitaal minder vaardigen' gebruiken de website in het geheel niet
-
- vanuit die groep inwoners wordt veel gebruik gemaakt van telefonisch en fysiek contact. Deze contacten worden hoog gewaardeerd:

    - heel plezierig en belangrijk dat de mogelijkheid er is
    - hoge waardering voor de dienstverlening van de medewerkers

TAALINLOOP HOUTEN
ACTIVITEIT VAN HET TAALHUIS

De rekenkamer heeft gesproken met circa tien deelnemers aan de gesprektafels.
Voornamelijk arbeidsmigranten, praktisch en theoretisch opgeleid.

Iedereen heeft via website contact gehad, van aanvragen paspoort en rijbewijs, inschrijven in gemeente, afspraak maken met medewerker, opvragen afvalzakken voor groenafval, zoeken naar energiebespaartips. Verloren bril teruggevonden via 'gevonden voorwerpen'.

Voor meerderen was de (gebruikte) Nederlandse taal een struikelblok. Informatie in het Engels zou worden gewaardeerd. Expats vormen in zekere zin een specifieke doelgroep.

Korte filmpjes zijn erg prettig.

De mogelijkheid om te telefoneren en/of fysieke afspraak te maken, moet zeker blijven.

DIGI-INLOOP HOUTEN
ACTIVITEIT VAN HET TAALHUIS

Elke dinsdagmiddag zitten vrijwilligers klaar bij het inloopspreekuur in de Bibliotheek om mensen te helpen die met een digitaal probleem zitten.

Vrijwel alle gasten zijn 60+. De hulpvragen zijn heel gevarieerd: van een 90-jarige die een eerste smartphone heeft aangeschaft tot iemand die een e-book heeft geleend bij de Bibliotheek en dat niet geopend krijgt.

Vragen hebben direct of indirect veel met (de) DigiD te maken (aanvragen, gebruik). Eerder waren er veel hulpvragen met betrekking tot de corona-app.

Vanuit de Digi-inloop wordt geregeld geholpen bij het aanvragen van de energietoeslag, of van toeslagen die volgen uit (andere) landelijke regelingen.

Het inloopspreekuur verwijst ook veel door, inmiddels ook naar het IDO.

Niet alle vrijwilligers weten dat de gemeente inwoners in voorkomende gevallen ook via een andere dan de digitale route van dienst kan en wil zijn.

Vrijwilligers geven, in hun woorden, aan dat een 'digibeet' kan worden vergeleken met een analfabeet. Inwoners met minder tot geen digitale vaardigheden hebben of krijgen het gevoel 'niet meer mee te mogen doen'.

Meerdere bezoekers zijn oudere vrouwen van wie de overleden partner 'alle digitale dingen deed'.

DIGITALE CURSUS KLIK & TIK
ACTIVITEIT VAN HET TAALHUIS

Deze cursus is een beginnerscursus en wordt veelal bezocht door 60-plussers. De vrijwilligers die deze cursus geven, geven ook de vervolgcursus 'werken met e-overheid'. Daar wordt de website van de gemeente Houten behandeld.

Men is niet onverdeeld positief over de digitale toegankelijkheid van gemeente Houten:

- De homepage is niet echt een homepage, maar met buttons van andere organisaties. Is niet overzichtelijk (noot van de rekenkamer: is inmiddels aangepast)
- De zoekfunctie van de gemeentelijke website is niet prettig. Men adviseert om Google te gebruiken in plaats van de zoekfunctie: dan kom je sneller en directer bij het gevraagde onderwerp.

Tijdens de cursus wordt geoefend met het aanvragen van een ID-kaart. Het hele proces wordt doorlopen, tot en met het maken van een afspraak om de ID-kaart op te halen.

Aangegeven wordt dat het veelal als te ingewikkeld wordt ervaren. Na aanvraag van ID-kaart ontvang je een mailbericht van de gemeente. Daarin staat een code (vier cijfers en letters) die je moet gebruiken bij de zuil van gemeente om je aan te melden. De mail is erg ingewikkeld. Je kunt ook een QR-code gebruiken voor de registratie in de ontvangstruimte van de gemeente. In de brief wordt hiernaar verwezen, ook als 'code'. Dat is verwarrend in relatie tot de eerder genoemde code.

Houten zou mee moeten doen met de 'Fixi-app'. Veel gemeente doen dat inmiddels.
Het is een app voor het eenvoudig melden van zaken in de openbare ruimte (overlast, stoeptegel).

IDO – INFORMATIEPUNT DIGITALE OVERHEID

Het IDO is sinds kort (voorjaar 2023) open.

Inwoners kunnen binnenlopen met vragen. Deze vragen zijn zeer uiteenlopend: variërend van 'ik heb geen huis' tot 'hoe krijg ik hulp bij een chronische ziekte'. De meeste bezoekers zijn 65+.

Tijdens openingstijden zijn ook mensen aanwezig / stand-by van organisaties als WIL en Sociaal Team Houten. Het IDO stelt zich op als informatiepunt en verwijst veel door.

Als eerste indruk vanuit het IDO zelf gaan de meeste vragen over:

- DigiD
- huurtoeslag
- OV-chipkaart
- formulier in relatie tot de 'Regeling tegemoetkoming zorgkosten chronisch zieken en gehandicapten met een laag inkomen gemeente Houten 2019'.

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE HOUTEN (ASD)
WERKGROEP BESTAANSZEKERHEID

De ASD heeft onlangs zelf ook wat onderzoek gedaan naar de website van de gemeente Houten. Het zoekwerk is lastig en je moet veel doorklikken.

De werkgroep hoort 'uit het veld' dat de gemeente wordt gewaardeerd om de mogelijkheid van telefonisch en fysiek contact. De gemeentelijke medewerkers zijn rustig, servicegericht en denken mee.

SOCIAAL TEAM HOUTEN

> 'Het Sociaal Team Houten is de plek voor vragen over zorg en ondersteuning. Wij helpen inwoners op weg wanneer er vragen zijn over uw gezin, financiën, werk, wonen of relatie. Dat doen we door te adviseren, te begeleiden en soms door het inzetten van zorg of een voorziening. Zo nodig bieden we passende individuele ondersteuning via de Wmo of Jeugdwet.'

Het Sociaal Team (formeel: Stichting Sociaal Team Houten) ontvangt veel inwoners met minder taal- en/of digitale vaardigheden.

Als het gaat om (de aanloop naar) contacten met de gemeente Houten spelen geregeld moeilijkheden., Die frustreren omdat de bezoekers van het Sociaal Team zaken zelfstandig wil (kunnen) uitvoeren. Het betreft met name:

- installeren van de DigiD-app
  iets opzoeken op de website van gemeente Houten:
  - te complex (formulering/ opzet)
  - te veel doorklikken (bezoekers geven het op als twee of drie keer doorklikken niet tot de gewenste informatie heeft geleid)
  - de zoekfunctie werkt onvoldoende.

- procedure wordt steeds complexer, eerder met invoering DigiD en nu met de extra verificatie

- bij het aanvragen van producten geldt vaak in de procedure een termijn voor een volgende stap (bijvoorbeeld het maken van een afspraak). Het proces geeft al de nodige stress, vervolgens wordt een 'termijn' niet gehaald en moet men weer opnieuw beginnen.

Het Sociaal Team Houten weet van de mogelijkheid om direct bij de receptie van de gemeente langs te gaan, maar vraagt zich af of dat bij iedereen bekend is.

Het Sociaal Plein wordt als een verrijking gezien: vragen en (andere) aandachtspunten kunnen daar – doordat tussen diverse organisaties wordt samengewerkt – integraal worden verkend en in veel gevallen een stap verder worden gebracht.

INFO SPREEKUUR HOUTEN (STICHTING)

Het Info Spreekuur Houten is een onafhankelijke stichting (formeel: Stichting voor informatie en advies 'Het Info Spreekuur'), die inwoners van de gemeente Houten al ruim dertig jaar helpt met het invullen van (belasting-)formulieren, het bellen naar instanties, het schrijven van brieven en het ordenen van de thuisadministratie.

Er is tweemaal per week een inloop in het gemeentehuis.

De dienstverlening is breed, maar de Stichting richt zich primair op aanvragen voor lokale inkomensregelingen. De meeste bezoekers van het spreekuur zijn:

- digitaal minder vaardige inwoners
- oudere vrouwen van wie de man is overleden of is opgenomen in een ziekenhuis
- mensen met een beperkt inkomen
- inwoners met een migratieachtergrond.

De bezoekers van het spreekuur kijken in het algemeen niet op de site van de gemeente.
Zij stellen vooral vertrouwen in de dienstverlening vanuit het spreekuur.

GESPREKKEN OP EN ROND DE WEEKMARKT - 15 JUNI 2023

Onderzoekers Peter van Loon en Frank Hordijk hebben op 15 juni 2023 in totaal twintig gesprekjes gevoerd met willekeurige passanten. Als eerder vermeld in dit memorandum stelden zij steeds twee centrale vragen: 'waarover ging uw laatste contact met de gemeente Houten' en 'hoe heeft u dat contact ervaren'. De achterliggende bedoeling van Van Loon en Hordijk was (uiteraard) om mede een beeld te krijgen van de routes die de respondenten, met betrekking tot hun diverse onderwerpen, voor het afdoen van hun vraag, melding of wens hebben doorlopen. Sommige gesprekjes duurden korter dan een minuut, andere liepen uit tot tien minuten of meer – maar in alle situaties was de sfeer meedenkend en constructief.

De onderwerpen waarover met de gemeente in contact was getreden liepen enorm uiteen:

- klacht over het bezet blijven van een openbare laadpaal
- verzoek tot (nader) onderhoud van een jeu-de-boules-baan
- onderhoud van openbaar groen in Oorden
- verzoek tot het lenen van een rolstoel na een enkelbreuk
- aanvragen van jeugdhulp [5]
- aanvragen nieuw rijbewijs, ID-kaart of paspoort (diverse keren)
- melding over parkeeroverlast
- vraag voor het WMO-loket
- verzoek tot het plaatsen van een betonnen 'varkensrug' die te ver achteruit inparkeren moet voorkomen (plus een soortgelijk verzoek, voortkomend uit te dicht parkeren bij een terras)
- inschrijven en later uitschrijven op een specifiek adres
- melding over te grote afstand tot een openbare laadpaal
- vraag over erkenning ouderschap (tweemaal)
- informatieavond over beoogde woningbouw

De rekenkamer – die uiteraard niet meer dan een eerste indruk heeft opgedaan, en die weet dat n=20 een HEEL kleine deelwaarneming is – heeft niemand gesproken die een ander heeft moeten inschakelen om met de gemeente in contact te komen.

Enkele respondenten met een specifiek issue gaven aan dat:

- lang moest worden gewacht totdat een behandelend ambtenaar terugbelde
- in het geheel geen terugkoppeling was gekregen (twee keer)
- dat een gemeentelijke medewerker op een onlogisch moment een waarneming ter plaatse had gedaan en daarom de onjuiste conclusie trok 'dat er niets aan de hand was' (tweemaal: over de parkeeroverlast en over het bezet blijven van een openbare laadpaal).

Vrijwel iedereen toonde zich tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Gevraagd naar een rapportcijfer werd gemiddeld een 8 gegeven.

Iedereen wist zonder veel moeite haar of zijn weg naar de gemeente te vinden: in het algemeen digitaal, soms na eerst een telefonisch contact.

---

[5] Hordijk sprak in de Spoorhaag-onderdoorgang een groep van vier scholieren van circa 14 jaar aan, en was heel positief verrast over de openhartigheid die één van hen betrachtte over de door haar ontvangen professionele jeugdhulp.

Rekenkamer Houten
Onderzoek – toegankelijkheid en dienstverlening voor ‘digitaal minder ervaren inwoners’
26 september 2023
Bijlagen

Bijlage 1

Bestuurlijke reactie

Dienstverlening

Onderdoor 25
Postbus 30, 3990 DA Houten
Telefoon 030 639 26 11
Fax 030 639 28 99
E-mail: gemeentehuis@houten.nl
Internet: www.houten.nl

gemeente Houten

Rekenkamercommissie Houten
T.a.v. de heer Frank Hordijk
Pelmolenweg 47
4105 XM CULEMBORG

datum	Uw kenmerk	Uw brief van	Ons kenmerk	Bijlagen
25 september 2023			811299	

Onderwerp
Reactie op memorandum 'Onderzoek- Digitale toegankelijkheid en dienstverlening voor digitaal minder ervaren inwoners'

Geachte heer Hordijk,

De rekenkamercommissie heeft in de voorbije maanden maart t/m juni 2023, onderzoek gedaan naar de "digitale toegankelijkheid en dienstverlening voor digitaal minder ervaren inwoners" van de gemeente Houten. In deze brief geven wij onze reactie op het onderzoeksrapport.

Helderheid voor de raad
De rekenkamercommissie heeft een overwegend (zeer) positief beeld verkregen van de manier waarop de gemeente Houten benaderbaar is en wil blijven voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn. Dit doet de gemeente in samenwerking met diverse maatschappelijke partners.

Reactie:
Wij zijn verheugd te vernemen dat de rekenkamercommissie een (zeer) positief beeld heeft verkregen van de manier waarop de gemeente Houten benaderbaar is en wil blijven voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn. Dit doen wij vanzelfsprekend in plezierige samenwerking met diverse maatschappelijke partners.
De rekenkamercommissie meldt zelfs op bladzijde drie: "De rekenkamer heeft op basis van het onderzoek geen specifieke suggesties".

Wij zullen ons blijvend inspannen om de digitale toegankelijkheid voor onze inwoners en zeker voor de minder digitaal vaardige inwoners, ook in de toekomst optimaal te houden. Daarbij blijven wij streven naar verbetering waar dat mogelijk is. Bijvoorbeeld aan de mate waarop informatie digitaal makkelijk is te raadplegen op de website van de gemeente door de veelheid van 'moeten doorklikken' of de wijze waarop de zoekfunctie op onze website functioneert. Ook wordt de toepassing van het gebruik van een QR-code nader onderzocht. Onze homepage is ter vereenvoudiging al aangepast.

Het blijvend bieden van een alternatief voor het digitale contact is de mogelijkheid van persoonlijk (telefonisch) contact aan de publieksbalie in het gemeentehuis of via het telefonisch informatie centrum (TIC).

Het onderzoeksrapport laat ook zien dat minder digitale vaardigheid van mensen soms ook gepaard kan gaan met laaggeletterdheid. Wij zullen deze waarneming meenemen en aandacht geven

656585

binnen onze eigen dienstverlening. In onze samenwerking met de maatschappelijke betrokken organisaties zullen wij deze waarneming bespreken.

Het rapport geeft een mooie waardering voor iedereen die betrokken is bij klantcontact en betekent een fijne positieve impuls om hierop blijvend te investeren.

Ter afsluiting willen wij u bedanken voor het geleverde onderzoeksrapport. Het geeft een mooi inzicht in de geleverde en nog te leveren inspanning voor blijvend goede dienstverlening, ook voor onze minder digitaal vaardige inwoners.

Als u nog vragen heeft over onze reactie, kunt u contact opnemen met de heer Ton Daalderop, teammanager Dienstverlening via het telefoonnummer 030 63 92 611.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten,

de secretaris,	de burgemeester,
A.J. Barink	G.P. Isabella

Rekenkamer Houten
Onderzoek – toegankelijkheid en dienstverlening voor 'digitaal minder ervaren inwoners'
26 september 2023
Bijlagen

Bijlage 2

Nawoord rekenkamer

De rekenkamer zegt het college dank voor de uitgebreide bestuurlijke reactie.

Aan die reactie hoeft inhoudelijk weinig te worden toegevoegd. Mogelijk is het college bereid de raad, bijvoorbeeld in het laatste kwartaal van 2024, te informeren over de (verdergaande) benadering van minder *taalvaardige* inwoners. De rekenkamer heeft in Houten, maar recent ook in een andere gemeente vastgesteld dat het, ondanks veel inzet van maatschappelijke organisaties en de gemeente, erg lastig is om uit die groep met name mensen *met een volledig Nederlandse achtergrond* 'over de drempel' te krijgen van een cursus of ander taalgerelateerd initiatief, hoe laagdrempelig dat ook is vormgegeven.

De rekenkamer heeft de reputatie kritisch (maar altijd opbouwend) te zijn waar dat *moet*, maar ook complimenteus waar dat *kan*. Het is voor alle betrokkenen prettig om vast te stellen dat het voorliggende memorandum een onverkort positieve teneur kent. De rekenkamer vertrouwt erop dat het college, samen met diverse professionele en vrijwillige maatschappelijke organisaties, de al bereikte situatie voortzet en – waar dat aan de orde is – blijft werken aan (mogelijke) verbeteringen.

**