



Een goede sier met een beschikbaar formulier

een inventarisatie naar de toegankelijkheid van digitale dienstverlening in Zwolle

1. Inleiding

De gemeente Zwolle heeft grote ambities op het gebied van serviceverlening. Dat is bewonderenswaardig, maar goede serviceverlening gaat verder dan het tijdig en correct afhandelen van verzoeken en formulieren. Even belangrijk is dat de gemeente haar dienstverlening gemakkelijk toegankelijk maakt. Dat kan bijvoorbeeld door aanvraagformulieren op de website beschikbaar te stellen. Nog beter is het om ze ook op internet invulbaar te maken, maar dat is helaas niet altijd mogelijk. Op de website van de gemeente wordt slechts beperkt gebruik gemaakt van de mogelijkheden om formulieren digitaal aan te bieden. Zo is het formulier voor een ‘verklaring van goed gedrag’ bijvoorbeeld wel beschikbaar via de website, maar een heleboel andere formulieren niet.

De SP is van mening dat juist op het gebied van inkomensondersteunend beleid het goed is om zoveel mogelijk diensten online opvraagbaar te maken. Door formulieren online beschikbaar te stellen in plaats van mensen te dwingen naar het gemeentehuis te komen kan de dienstverlening een stuk laagdrempeliger worden gemaakt. Om die reden heeft de SP een inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden die de website van de gemeente Zwolle biedt (en vooral niet biedt) om aanvraag te doen naar (inkomens)ondersteunende hulp van de gemeente.

2. Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De gemeente Zwolle verwijst voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) naar twee websites: www.wmozwolle.nl en www.dezwolsewegwijzer.nl. Beide websites geven informatie over de mogelijkheden die de WMO biedt, maar beiden zijn over het algemeen zeer onduidelijk over hoe de diensten van de WMO moeten worden aangevraagd. In het beste geval wordt doorverwezen naar het fysieke WMO-loket of een andere gemeentelijke dienst. Van beide sites lijkt www.dezwolsewegwijzer.nl het meest compleet: bij www.wmozwolle.nl ontbreekt soms informatie.

Neem bijvoorbeeld het standaard klachtenformulier voor de WMO: op wmozwolle.nl wordt gesproken over een klachtenformulier over de behandeling van aanvragen. Op de www.dezwolsewegwijzer.nl is hier vreemd genoeg niets over te vinden. Dit formulier zou, in tegenstelling tot andere WMO-aanvragen, wel te downloaden zijn (naast afhalen en telefonisch bestellen), maar de link in kwestie werkt niet.

Formulieren om de verschillende WMO-onderdelen aan te vragen zijn niet op de website beschikbaar. Over het algemeen wordt doorverwezen naar het (fysieke) WMO-loket. Juist voor mensen die aanspraak willen maken op de voorzieningen van de WMO zal een gang naar het loket in de praktijk niet altijd even makkelijk zijn. Het ligt dan ook voor de hand om zoveel mogelijk online te regelen.

Een kort overzicht:

- voor *de gehandicaptenkaart* is er wel een online informatieformulier, maar geen online aanvraagformulier beschikbaar.
- bij *woonvoorzieningen* is het zelfs helemaal onduidelijk hoe deze aangevraagd dienen te worden.
- ook bij *rolstoelen* is het onduidelijk hoe die aangevraagd moeten worden.
- *extra vervoersdiensten*: de vervoerspas kan niet via de website worden aangevraagd. Verder wordt op www.wmozwolle.nl meermalen verwezen naar andere websites (Valys, PZN), maar de beloofde links zijn nergens te vinden. Die staan wel op www.dezwolsewegwijzer.nl.

3. Inkomensondersteunende maatregelen

Op www.dezwolsewegwijzer.nl wordt over de inkomensondersteunende maatregelen niets aangegeven, met uitzondering van de bijzondere bijstand. Op de algemene gemeentelijke website (www.zwolle.nl) wordt hier wel op ingegaan. Hier wordt ook de mogelijkheid geboden om een aanvraagformulier telefonisch te bestellen. Er zijn geen online aanvraagformulieren beschikbaar.

3.1. Bijzondere bijstand

Over de regelingen voor bijzondere bijstand wordt zowel op de algemene website van de gemeente Zwolle (www.zwolle.nl) als op www.dezwolsewegwijzer.nl informatie gegeven. Beide plekken verwijzen door naar het Werkplein als de plek waar het aanvraagformulier kan worden opgehaald. Opmerkelijk is dat de gemeentelijke website stelt dat hiervoor alleen een identiteitsbewijs nodig is, terwijl www.dezwolsewegwijzer.nl aangeeft dat loonstroken en rekeningoverzichten moeten worden meegenomen, maar het identificatiebewijs thuis mag blijven. Online is er geen aanvraagformulier beschikbaar.

3.2 Schuldhulpverlening

Zowel de gemeentelijke website als www.dewolsewegwijzer.nl laten weten dat schuldhulpverlening alleen telefonisch kan worden aangevraagd. De gemeentelijke website geeft daarbij nog de informatie wannèer die telefoonlijn gebeld kan worden (alleen op werkdagen van 10.00 tot 12.00 uur). Op www.dezwolsewegwijzer.nl blijft dit achterwege. Laatstgenoemde geeft wel de tip om voor algemene hulp over financieel beheer naar de Sociale Raadsliden te stappen, wat de gemeentelijke site weer nalaat.

3.3. Landelijke regelingen

Er bestaan naast gemeentelijke regelingen natuurlijk ook landelijke inkomensondersteunende regelingen, zoals bijvoorbeeld huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag. Opmerkelijk is dat bij landelijke regelingen over het algemeen alle formulieren wel digitaal beschikbaar zijn, en meestal zelfs de hele regeling digitaal aangevraagd kan worden. Dit laat ook goed zien welke slag de gemeente Zwolle nog kan maken als het gaat om laagdrempelige inkomensondersteunende regelingen. Overigens wordt op www.dezwolsewegwijzer.nl over het algemeen zeer goed doorverwezen naar landelijke regelingen, terwijl dit op de gemeentelijke website doorgaans een stuk minder is.

4. Conclusie en aanbevelingen

Aan de hand van deze korte inventarisatie komt de SP tot de conclusie dat er nog flinke verbeteringen mogelijk zijn voor het bieden van een laagdrempelig toegang tot de sociale voorzieningen die de gemeente biedt. In het algemeen willen wij twee aanbevelingen doen:

1. Zorg dat alle gemeentelijke sites volledig zijn en op elkaar aansluiten

In het algemeen is er op twee plaatsen informatie te vinden over de regelingen van de gemeente Zwolle: de algemene gemeentelijke website en www.dezwolsewegwijzer.nl. Dat is op zich niet vreemd, omdat www.dezwolsewegwijzer.nl duidelijk is bedoeld als laagdrempelige informatiesite en inderdaad vergeleken met de gemeentelijk website een stuk begrijpelijker en overzichtelijker is. De informatie moet echter op beide websites wel volledig zijn en al helemaal niet tegenstrijdig. De SP pleit er dan ook voor dat de gemeente beide websites nog eens goed tegen het licht houdt en zorgt dat op beide plekken volledige informatie komt en dat de informatie goed op elkaar wordt afgestemd. Wat dat betreft kan de gemeentelijke site over het algemeen als voorbeeld dienen voor de volledigheid van informatie en www.dezwolsewegwijzer.nl voor het goede aanbod van links en andere verwijzingen.

2. Maak zoveel mogelijk formulieren digitaal beschikbaar

Te veel formulieren moeten fysiek worden afgehaald of (een enkele keer) telefonisch worden aangevraagd. Het is een kleine moeite om deze als pdf op de website beschikbaar te stellen. Dat heeft als extra voordeel dat het voor aanvragers duidelijk is welke informatie zij beschikbaar moeten stellen, zodat meerdere gangen naar het gemeentelijk loket bespaard kunnen worden. Idealiter zouden aanvragen ook online ingevuld moeten kunnen worden,

maar dat zal in de praktijk niet altijd mogelijk zijn omdat ook aanvullende (inkomens)informatie moet worden meegegeven. In het algemeen kan de gemeente Zwolle een voorbeeld nemen aan de laagdrempeligheid van de meeste landelijke regelingen, waarbij wel heel veel formulieren online beschikbaar en in te vullen zijn. Maar ook bij andere gemeenten zijn positieve voorbeelden te vinden. Zo stelt de sociale dienst van Dordrecht (stad die niet toevallig in 2006 een prijs ontving vanwege de toegankelijkheid van de gemeentelijke website) verschillende formulieren voor aanvullende inkomensregelingen online beschikbaar. De gemeente Breda heeft een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand online beschikbaar. En zo zijn er tientallen, zo niet honderden voorbeelden te vinden van gemeenten die grotere digitale service bieden dan Zwolle. Er valt wat dat betreft nog een wereld te winnen.

5. Verzoek

De SP verzoekt het college bovenstaande aanbevelingen zo spoedig mogelijk over te nemen, zodat de digitale dienstverlening aan de Zwolse burgers wordt verbeterd.

Namens de fractie van de SP;

Frank Futselaar
Tjitske Siderius