



5 juni 2024



Plan van aanpak Onderzoek dienstverlening Gemeente Almere

Verdiepend onderzoek naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Almere

Almeeders moeten makkelijk contact kunnen opnemen met de gemeente om een vraag te stellen of hulp te krijgen. Een duidelijke en toegankelijke website en een persoonlijke en pro-actieve benadering aan de telefoon en de balie helpen daarbij. Zo ontstaan er zo min mogelijk misverstanden, fouten of problemen. Gelukkig is de meerderheid van de Almeeders tevreden over de website en de telefonie van de gemeente. Maar hoe kan de gemeente Almere de eigen dienstverlening zo verbeteren dat alle inwoners zich gehoord en geholpen voelen?



Inhoudsopgave

1. Aanleiding voor het onderzoek
2. Doelstelling van het onderzoek
3. Centrale vraag en deelvragen die middels het onderzoek worden beantwoord .
4. Omschrijving van de onderzoeksmethoden die worden ingezet
5. Planning van het onderzoek (flexibel)
6. Rapportage
7. Communicatie
8. Evaluatie

1. Aanleiding voor het onderzoek

“Er zijn te veel mensen in Nederland die moeite hebben met teksten en formulieren van de overheid. Dat geldt zeker voor mensen die laaggeletterd zijn, mensen met een beperking of mensen die Nederlands niet als eerste taal spreken. Onbegrijpelijke informatie van de overheid kan leiden tot misverstanden, fouten en zelfs tot financiële of andere problemen.”(1)

Sinds jaar en dag proberen gemeenten en de Rijksoverheid hun communicatie te verbeteren zodat die direct duidelijk is. Ook de gemeente Almere vindt dit belangrijk en heeft hier ook in de nieuwe visie op dienstverlening aandacht voor.

Een nieuwe visie op dienstverlening

In 2023 werkt de gemeente Almere aan een nieuwe visie op dienstverlening. Een eerste aanzet is in september 2023 met de raad gedeeld. (2) In die eerste aanzet staat: “Alle inwoners en ondernemers in Almere verdienen een persoonlijke, toegankelijke en proactieve dienstverlening. Door nog meer open te staan voor hun wensen bouwen we tegelijk aan vertrouwen én aan maatwerk. Ook brengen we onze ICT-systemen op orde en investeren we in techniek én kennis van nieuwe mogelijkheden. Zo zorgen we samen voor een inlevende dienstverlening die meegroeit met de stad.”

De pijlers onder de dienstverlening (bouwen aan vertrouwen en digitaliseren) zijn nader uitgewerkt in drie punten:

1. We willen persoonlijk, toegankelijk, proactief en begrijpelijk met inwoners en ondernemers communiceren.
2. We willen de digitale dienstverlening verbeteren.
3. We willen werken vanuit vertrouwen: doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

1. <https://www.gebruikercentraal.nl/duidelijke-overheidscommunicatie/>

2. <https://almere.notubiz.nl/document/12949761/2/13c+BL+Concept+visie+op+dienstverlening+VIS>

Deze punten zijn weer vertaald naar een beknopte uitvoeringsagenda. In een eerste bespreking van de nieuwe visie op dienstverlening, gaf de raad aan dat deze nog verdere uitwerking en verdieping nodig heeft en dat er concrete doelstellingen en resultaten aan verbonden moeten worden. Daar is de organisatie mee aan de slag. Een van de uitgangspunten daarbij is 'standaardiseren waar het nodig is, en de menselijke maat hanteren waar dat kan'. Ook wil de organisatie kijken hoe goede dienstverlening beter geborgd kan worden in de structuur, cultuur en sturing van de gemeentelijke organisatie in plaats van in een projectmatige aanpak. Bijvoorbeeld door beter te meten waar de behoefte ligt en te meten of inwoners tevreden zijn over wat de gemeente levert aan producten (Doen we de juiste dingen, en doen we de dingen juist?). Dat kan uiteindelijk tot een feedbackloop leiden waarin de gemeente de dienstverlening continu verbetert. (3)

Stand van zaken

Uit eerdere onderzoeken naar de dienstverlening van de gemeente Almere blijkt dat een meerderheid van de inwoners een prima ervaring heeft met de dienstverlening van de gemeente. Enkele voorbeelden: 80% van de klanten is tevreden over de telefonische dienstverlening van de gemeente Almere. 84% van de klanten is tevreden over de digitale dienstverlening en het directe gebruik van digitale formulieren op de website. En de afhandeling van allerlei aanvragen gaat bij de meerderheid van de inwoners goed. (4) Ook heeft de meerderheid van de inwoners een positief oordeel over de informatievoorziening van de gemeente. (5)

Daartegenover is de klanttevredenheid over het bezoek aan de website van de gemeente "erg laag" met 39%. (6) 15% van de inwoners vindt de informatie van de gemeente niet duidelijk en 19% vindt het niet voldoende. 7 tot 10% van de respondenten vindt de informatie op de website niet duidelijk en gemeentelijke informatie niet makkelijk te begrijpen. (7) De vraag is dus hoe de gemeente Almere de eigen dienstverlening zo kan verbeteren dat alle inwoners de weg weten te vinden en zich gehoord en geholpen voelen.

3 Verkennend gesprek met de projectleider dienstverlening

4 <https://www.almere.nl/dienstverlening/rapportage-dienstverlening>

5 https://oens.almere.nl/fileadmin/user_upload/OenS/2023/Almere_in_de_Peiling_2022_T.pdf

6 <https://www.almere.nl/dienstverlening/rapportage-dienstverlening>

7 https://oens.almere.nl/fileadmin/user_upload/OenS/2023/Almere_in_de_Peiling_2022_T.pdf

2. Doelstelling van het onderzoek

Na een onderzoek naar dienstverlening in 2022/2023 in samenwerking met de Ombudsman, wil de Rekenkamer Almere verder verdiepend onderzoek doen naar de dienstverlening van de gemeente. De Rekenkamer zal daarbij focussen op de beleidsvoornemens van de gemeente voor de komende jaren die tussen nu en een aantal maanden zullen landen in de nieuwe gemeentelijke visie op dienstverlening.

Door de voornemens uit de visie op dienstverlening af te zetten tegen de huidige dienstverlening, ontstaat een beeld van wat al goed gaat en waar de gemeente Almere de komende jaren nog slagen kan maken om de beleidsvoornemens waar te maken en hoe de gemeente dat kan doen. Voor de aanbevelingen zullen we aansluiten bij de eerder gedane aanbevelingen uit het onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening en bij het uitgangspunt van de gemeente Almere dat luidt: 'standaardiseren waar het nodig is, en de menselijke maat hanteren waar dat kan'.

Op dit moment is de nieuwe visie op dienstverlening nog in ontwikkeling, maar de uitgangspunten zullen nauw aansluiten bij de aanzet die in september 2023 met de raad is gedeeld. Persoonlijke, toegankelijke en pro-actieve dienstverlening staat dus voorop. Zoveel mogelijk wordt daarbij digitaal en gestandaardiseerd aangeboden, maar de inwoners en ondernemers die het nodig hebben worden persoonlijk benaderd.

Dienstverlening testen en tips geven

In dit onderzoek laten we de (digitale) dienstverlening van de gemeente testen en/of evalueren door mensen voor wie het soms lastig kan zijn om informatie op te zoeken en te begrijpen. Daarmee onderzoeken we of de dienstverlening persoonlijk, pro-actief en toegankelijk is voor een zo groot mogelijke groep van inwoners.

Er zijn verschillende groepen in de samenleving voor wie de reguliere (digitale) dienstverlening niet altijd even makkelijk toegankelijk is. Denk aan mensen voor wie het niet altijd even makkelijk is om informatie te vinden en te begrijpen, bijvoorbeeld door een licht verstandelijke beperking, omdat zij de taal niet spreken of omdat zij het lastig vinden om met computers om te gaan. En dat zijn bij er bij elkaar genomen best veel. In Almere is bijvoorbeeld alleen al 15% van de inwoners laaggeletterd. (8)

8) Nederland telt ongeveer:

- 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen (laaggeletterden).
 - 2,5 miljoen digibeten (1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit het internet gebruikt)
 - 1,1 miljoen mensen met een licht verstandelijke beperking
 - 36 duizend mensen met een vorm van blindheid, 800 duizend mensen met de diagnose slechthorendheid
- Hoeveel inwoners de Nederlandse taal (niet) goed beheersen is niet bekend.

www.geletterdheidinzicht.nl. In Almere is ongeveer 15% van de inwoners laaggeletterd (tegen 12% in heel Nederland). 50% daarvan zijn migranten (30+) met partner of kinderen. 22% bestaat uit vijftigplussers met een Nederlandse achtergrond. <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/hulp-aan-de-digibeten-schiet-te-kort/>
<https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/10/01/het-aantal-mensen-met-een-licht-verstandelijke-beperking-een-schatting>

<https://www.vzinfo.nl/gehoorstoornissen>

<https://www.vzinfo.nl/gezichtsstoornissen/leeftijd-geslacht>



3. Centrale vraag en deelvragen die middels het onderzoek worden beantwoord

Hoofdvraag

Is de dienstverlening van de gemeente Almere persoonlijk, pro-actief en toegankelijk voor mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen?

Deelvragen

A: Gemeentelijke doelen

1. Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening? / Wat houdt persoonlijk, pro-actief en toegankelijk in?
2. Wat wil de gemeente bereiken?/Wat zijn de ambities en doelen?
3. Hoe zegt de gemeente te willen leren van ervaringen van inwoners?

B: Ervaringen van inwoners

4. Wat weten we uit bestaand onderzoek onder Almeerders? Ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijk, pro-actief en toegankelijk?
5. Hoe ervaren inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen het (eerste) contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie?
6. Hoe ervaren inwoners de mogelijkheden die er zijn om feedback/tips te geven aan de gemeente over de dienstverlening?

C: Gemeentelijke sturing

7. Wat doet de gemeente om tips van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening te krijgen? (Klantonderzoek, klantreizen, panels, etc., etc.)
8. Op welke manier worden de uitkomsten van deze onderzoeken omgezet in verbeteracties?

D: Lessen en aanbevelingen

9. Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen?
10. Hoe kan de gemeente Almere de tips en ervaringen van mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen structureel meenemen?

4. Omschrijving van de onderzoeksmethoden die worden ingezet

A	Gemeentelijke doelen	Methode
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de gemeentelijke visie op dienstverlening? / Wat houdt persoonlijk, pro-actief en toegankelijk in? 2. Wat wil de gemeente bereiken?/Wat zijn de ambities en doelen? 3. Hoe zegt de gemeente te willen leren van ervaringen van inwoners? 	<ol style="list-style-type: none"> i. Volgen traject nieuwe visie op dienstverlening ii. Interview ambtelijk projectleider ontwikkeling en implementatie nieuwe visie iii. Interview wethouder
B	Ervaringen van inwoners	
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Wat weten we uit bestaand onderzoek onder Almeerders? Ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijk, pro-actief en toegankelijk? 5. Hoe ervaren inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen het eerste contact met de gemeente via de website, brieven, telefoon en balie? 6. Hoe ervaren inwoners de mogelijkheden die er zijn om feedback/tips te geven aan de gemeente over de dienstverlening? 	<ol style="list-style-type: none"> i. Deskstudy bestaande onderzoeken onder inwoners van Almere naar de dienstverlening (2022 t/m heden) ii. Deelonderzoeken door of in samenwerking met verschillende (cliënt)organisaties en terugkoppelbijeenkomsten met de organisatie (zie toelichting onder de tabel).
C	Gemeentelijke sturing	
	<ol style="list-style-type: none"> 7. Wat doet de gemeente om tips van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening te krijgen? (Klantonderzoek, klantreizen, panels, etc., etc.) 8. Op welke manier worden de uitkomsten van deze onderzoeken omgezet in verbeteracties? 	<ol style="list-style-type: none"> i. Interview(s) (individueel/groep) beleidsambtenaren/uitvoerders. Nader te bespreken met de organisatie tijdens een startbijeenkomst.
D	Lessen en aanbevelingen	
	<ol style="list-style-type: none"> 9. Welke aanbevelingen zijn er voor de gemeente Almere om de dienstverlening te verbeteren voor inwoners die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen? 10. Hoe kan de gemeente Almere de tips en ervaringen van mensen die moeite hebben met informatie vinden, lezen en begrijpen structureel meenemen? 	<ol style="list-style-type: none"> i. Analyse Rekenkamer van de uitkomsten van de onderdelen A, B en C ii. Organisatie van bijeenkomst met betrokken beleidsambtenaren om bevindingen te duiden



Nadere toelichting methode onderdeel B:

- In het rekenkameronderzoek willen we mensen uit verschillende groepen vragen om de dienstverlening van de gemeente op hun eigen manier te onderzoeken en tips te geven voor verbetering. Deze groepen hebben meer dan gemiddeld moeite met informatie vinden, lezen en begrijpen. Denk aan: Mensen met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden, ouderen die moeite hebben om met de computer om te gaan, inwoners die de taal niet goed spreken, inwoners met fysieke beperkingen die het lastiger maken om informatie te lezen en begrijpen (Bijvoorbeeld doven, blinden en slechtzienenden) en jongeren die nog weinig ervaring hebben met de dienstverlening van de gemeente.
- We vragen deze inwoners de dienstverlening vanuit hun eigen ervaring te beoordelen door deze te testen en toe te lichten wat er goed ging en wat er niet zo goed ging. Ook is het mogelijk dat we een aantal inwoners vragen om de eigen ervaringen te delen. Op basis van de resultaten vragen we hen ook tips te geven zodat de gemeente haar dienstverlening kan verbeteren.
- We vragen verschillende organisaties om hier aan mee te werken. Zij kunnen dit proces met inwoners zelf coördineren en begeleiden of de Rekenkamer vragen om dat te doen. Deze organisaties hebben expertise in het doen van dit type onderzoek met mensen uit de doelgroep en/of hebben kennis van en toegang tot lokale netwerken. Organisaties die zelf onderzoek willen uitvoeren doen een voorstel en krijgen daarbij veel vrijheid om het onderzoek vorm te geven op hun eigen manier. Ook spreken we van te voren af op welke manier de uitkomsten gedeeld worden met de Rekenkamer en de ambtelijke organisatie.
- Door de insteek van het onderzoek, zal het onderzoek vooral kwalitatief van aard zijn. Dat betekent dat de resultaten een beeld geven van de ervaringen van de onderzoekers, maar dat zij niet representatief zullen zijn voor de hele groep en/of voor alle inwoners.
- Per deelonderzoek zal een bijeenkomst plaatsvinden met ambtenaren uit de gemeente om de opgedane ervaringen te delen en te bespreken.

Rol Rekenkamer

- De Rekenkamer voert de deelonderzoeken uit als het gaat om documentstudie en interviews met de ambtelijke organisatie.
- De Rekenkamer begeleidt de deelonderzoeken met inwoners of zet deze uit en zal waar mogelijk bij onderdelen van het onderzoeksproces aansluiten. De Rekenkamer coördineert de afstemming en kennisuitwisseling met de gemeentelijke organisatie. Wens is om resultaten van de deelonderzoeken direct met medewerkers uit de ambtelijke organisatie te delen.
- De Rekenkamer verwerkt de resultaten uit de deelonderzoeken tot een overkoepelende rapportage met aanbevelingen voor de raad.



5. Planning van het onderzoek (flexibel)

	Ja n	Fe b	Mr t	Apri l	Me i	Jun i	Jul i	Au g	Se p	Ok t	No v	De c	Ja n	Fe b
Concept voorstel bespreken met betrokkenen en definitief maken (raad, ambtelijke organisatie, lokale organisaties)	V	V	V	V	V									
Potentiële onderzoekers benaderen en offertes beoordelen		V	V	V	V	V								
Start onderzoek						V								
Uitvoering onderzoek							V	V	V	V	V			
Terugleggen bevindingen in organisatie									V	V	V			
Rapport schrijven									V	V	V	V		
Ambtelijk wederhoor (termijn minimaal 2 weken) en aanpassingen doorvoeren											V	V		
Bestuurlijk wederhoor (termijn minimaal 2 weken) en aanbiedingsbrief schrijven												V	V	
Eindredactie en opmaak												V	V	
Publicatie														V
Vervolgacties, bespreken met de raad, etc														V

6. Rapportage

De uitkomsten van de deelonderzoeken zullen gedeeld worden met de afdelingen en medewerkers van de gemeente voor wie dat relevant is. Bijvoorbeeld via een workshop of een gesprek. Per deelonderzoek zullen we met de onderzoekers en de organisatie bespreken wat daarvoor de beste manier is.

De Rekenkamer zal de uitkomsten van de deelonderzoeken die relevant zijn voor de gemeenteraad verwerken in een overkoepelende rapportage. Daarbij maakt de Rekenkamer een scherp onderscheid tussen de conclusies van de deelonderzoeken en de overkoepelende conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer zelf. Een eindredacteur zal de Rekenkamer helpen dit op te schrijven in duidelijk Nederlands.



7. Communicatie

Bij de start van het onderzoek stelt de Rekenkamer de raad, het college en de ambtelijke organisatie op de hoogte via een brief aan de gemeentesecretaris zoals is vastgelegd in het onderzoeksprotocol. Daarnaast zullen na een korte tussenpoos ook de volgende acties plaatsvinden:

- Aankondiging op de website van de Rekenkamer
- Aankondiging via het Raadsnieuws
- Intranet gemeente Almere

Bij de publicatie van het onderzoek, zullen de uitkomsten na openbaarmaking van het rapport ook worden gepubliceerd via de volgende kanalen:

- Website Rekenkamer
- Raadsnieuws
- LinkedIn Rekenkamer / Rekenkamerdirecteuren
- Intranet gemeente Almere
- Bibliotheek NVRR
- Persbericht lokale media en Binnenlands Bestuur

Alle personen die op de een of andere wijze betrokken zijn geweest bij het onderzoek, krijgen een persoonlijke mail met een link naar het rapport.

8. Evaluatie

Interne evaluatie

Na afloop evalueert de Rekenkamer het onderzoeksproces van dit specifieke onderzoek intern, maar ook met:

- De Kennisraad
- De onderzoekers
- (Een afvaardiging van) betrokken ambtenaren

In een periodiek gesprek met de gemeentesecretaris kan ook een evaluatiemoment worden opgenomen. Hetzelfde geldt voor het jaarlijkse contactmoment met de Almeerse fracties.

Externe evaluatie

De Rekenkamer kan na verloop van tijd onderzoeken in hoeverre de overgenomen aanbevelingen zijn uitgevoerd. Jaarlijks kan in overleg met de gemeenteraad en het college van B&W de voortgang besproken worden. Na publicatie van het rapport, beslist de Rekenkamer wanneer dit punt op de agenda komt te staan.