

Memo (brandbrief) – ondersteunend advies – gemeenteraad Papendrecht

Aan : Fractievoorzitters gemeenteraad Papendrecht:
André Stremmer (PAB), Egbert Lichtenberg (CDA), Marco de Haas (VVD),
Trijntje van Es (D66), Pieter-Jan den Dekker (ChristenUnie),
Ruud Lammers (Onafhankelijk Papendrecht), Derya Yildiz-Karso (PvdA),
Arjan Kosten (SGP), Bert Grimmus (GroenLinks)

Kopie aan : Raadsgriffie Papendrecht

Onderwerp : online informatieverstrekking aanvraag algemene bijstandsuitkering

Van : BurgerkrachtCentraal

Auteur : Ray Heijder

Datum : 5 januari 2019

Al geruime tijd vraagt BurgerkrachtCentraal bij de gemeente Papendrecht aandacht voor de online informatie over de aanvraag bijstandsuitkering. Deze is zeer slecht (of eigenlijk niet) te vinden terwijl dat voor andere producten en diensten veel beter is geregeld.

Vandaag is voor ons een reactie op Twitter van één van de Papendrechtse wethouders, de heer A. Janssen, de druppel die de emmer doet overlopen. Daarom sturen we u dit memo ondersteunend advies dat we tevens als **brandbrief** classificeren.

De situatie

Op geen enkele gebruikersvriendelijke wijze is het ons gelukt om op de website van de gemeente Papendrecht bij de informatie over de **uitkering algemene bijstand** (en de aanvraag daarvoor) te komen. We hebben het geprobeerd via de navigatie en via de zoekfunctie (gezocht op 'bijstand', 'bijstandsuitkering' en 'uitkering').

Ook in het digitaal loket hebben we niets gevonden. Niet bij de 'B' van 'bijstand'/'bijstandsuitkering', de 'P' van 'Participatiewet', de 'U' van uitkering en zelfs niet bij de 'W' van 'werk' (dat immers boven uitkering/inkomen gaat).

De reactie

Al sinds het **voorjaar van 2018** is deze situatie ons bekend en hebben we het ook aangekaart via Twitter bij de gemeente Papendrecht. Geen enkele reactie mochten wij van de gemeente oogsten. Tot vandaag waarop we de ontluisterende 'bijdrage' van de Papendrechtse wethouder Arno Janssen mogen lezen op onze tijdlijn:



De anderen die in de Twitterdraad zijn 'getagged' zijn:

Gemeente Papendrecht, gemeenteraad Papendrecht, burgemeester Aart-Jan Moerkerke, wethouder Pieter Paans, wethouder Kees de Ruijter.

Omdat het volstrekt onduidelijk is hoe de heer Janssen op deze 'wijsheid' is gekomen, schreven wij:



Strikt genomen voldoet wethouder Janssen aan dit verzoek met:



Wat is er mis met deze reactie?

Alles! Het 'digitale loket' biedt helemaal niet die uitkomst. Sterker nog, die levert met geen mogelijkheid iets op dat lijkt op bijstandsuitkering.

Maar werkelijk pijnlijk is de suggestie om met Google op 'bijstand Papendrecht' te zoeken.

Ten eerste is dit een onbehoorlijk voorstel, een 'workaround' om het falen van de gemeente Papendrecht te omzeilen.

Ten tweede komt het '*kom ik er meteen*' erop neer dat Papendrecht.nl wordt overgeslagen en de burger ineens bij de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden belandt (op zich niet erg, maar niet netjes).

Het verhaal achter het verhaal

Natuurlijk mag een dergelijke reactie van een wethouder de gemoederen niet volledig beheersen. Zoals gezegd, is het voor ons alleen de druppel. We moeten verder kijken naar het **verhaal achter het verhaal**.

De hamvraag:

Wat is de reden waarom de gemeente Papendrecht juist het product bijstandsuitkering verstopt zodat het alleen nog via Google kan worden gevonden?

Die vraag moet de gemeenteraad nu echt gaan stellen.

Wij weten het antwoord, maar willen het gras niet voor de voeten van de raad weg maaien.

Laat de verantwoordelijk wethouder hier maar antwoord op geven aan de gemeenteraad, in samenwerking met de interne materiedeskundigen en de eventuele externe adviespartner(s) die dit met elkaar zo klantvriendelijk hebben ingeregeld.

BurgerkrachtCentraal trekt hier nu verder de handen van af, maar zal het wel blijven monitoren, aanhangig maken op de eigen website en in rapportages meenemen.