

Cliëntenraad Participatiewet

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeente 's-Hertogenbosch
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

's-Hertogenbosch, 9 december 2022

Onze ref: 2022/MW/15

Onderwerp: Ongevraagd advies: digitale communicatie met cliënten

Geacht College,

Op 15 november jl. heeft onze Cliëntenraad op haar studiedag twee presentaties mogen aanschouwen over digitale communicatievormen met cliënten van WeenerXL.

Eerste presentatie was van Keesy.

In het afgelopen jaar kwamen we min of meer bij toeval achter de applicatie "Keesy", zie: <https://www.keesy.nl/>. Wat direct opviel was de vereenvoudigde wijze waarop cliënten met de gemeente konden communiceren doordat gebruik gemaakt werd van een smartphone. Onze ervaring is dat bijna iedereen vrij gemakkelijk kan omgaan met een smartphone waardoor de communicatie sneller, efficiënter en directer plaatsvindt. Dit in tegenstelling tot het werken op een website vanuit de pc, dat voor een grote groep cliënten vaak veel moeilijker en onbegrijpelijk is.

De missie van Keesy is dan ook: *"inkomensondersteuning makkelijker maken voor Nederlandse gemeentes. Die missie heeft alles te maken met ons achterliggende doel: minima vooruithelpen."*

Als Cliëntenraad kunnen we niet anders dan hierachter staan en raakten daardoor sterk geïnteresseerd. Met een paar cliëntenraadsleden en cliënten/deelnemers is proefgedraaid met een demoversie en op 15 november heeft de gehele raad kennis kunnen nemen van Keesy.

Tweede presentatie was vanuit WeenerXL.

Vanzelfsprekend hebben wij onze ervaringen met Keesy gedeeld met de WeenerXL waarna het duidelijk werd dat er reeds een aanbesteding was gevolgd waaruit voor het Inkomendeel continuering van de bestaande software kwam en voor het Werkdeel nog geen beslissing is genomen. Bij het Inkomendeel zit tevens een module iParticipatie welke een vorm van communicatie met de cliënt beoogd.

WeenerXL en de afdeling ICT van de gemeente wilden verder geen kennis nemen van Keesy. Op onze studiedag heeft de WeenerXL haar procesgang laten zien ten aanzien van deze aanbesteding en ons kennis laten maken met deze iParticipatie.

Cliëntenraad Participatiewet

Conclusie

Allereerst betreuren wij het dat onze Cliëntenraad niet is gekend bij het zoeken naar nieuwe software waarmee niet alleen de medewerkers, maar ook de cliënten te maken gaan krijgen. Wij hebben vaker aangegeven dat in onze raad veel kennis van en over de cliënten aanwezig is waarmee in een conceptuele fase gebruik van kan worden gemaakt.

Wat ons verder opgevallen is in de presentatie van de gemeente over de aanbestedingsprocedure is dat bij de verkenning naar aanbiedende partijen vooral gekeken is naar de ervaringen van andere gemeenten, maar de eigen cliënten van WeenerXL dus niet betrokken zijn. Naar onze mening zegt het ons iets over de uitgangspunten: er wordt wél gedacht óver de cliënt, maar niet mét of vanuit de cliënt. Een fundamenteel verschil met de uitgangspunten die Keesy hanteert. En in deze tijd, waarin de (rijks)overheid herhaaldelijk heeft laten zien dat de aansluiting met de burger en maatwerk ver te zoeken is, een echt gemiste kans!

Vervolgens zien wij, vanuit de cliënt gezien, een groot verschil tussen Keesy en iParticipatie. Keesy is nog in ontwikkeling, maar kan al erg veel. En datgene is vele malen cliëntvriendelijker en ook voor medewerkers fijner en beter dan dat we hebben gezien van iParticipatie. Gezien de reeds afgewerkte aanbesteding is een aanschaf van een volledig pakket Keesy niet realistisch. Wel is de mogelijkheid te overwegen om Keesy als een soort schil te zien over andere softwarepakketten puur als communicatietool.

Wellicht is Keesy als communicatietool tussen cliënt en gemeente ook op meerdere domeinen te gebruiken, zoals aanvraag WMO enz.

Ongevraagd advies

De Cliëntenraad Participatiewet hecht grote waarde aan goede communicatie tussen cliënt en de gemeente waarbij geen enkele nieuwe of bestaande vorm mag ontbreken.

Zeker gezien de nieuwe Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, die op 1 januari 2023 ingaat, zal onze gemeente haar beste beentje voor moeten zetten.

Wij adviseren hierbij om, indien nog mogelijk, het pakket iParticipatie te schrappen en over te gaan tot aanschaf van Keesy of in ieder geval te onderzoeken of een vorm van samenwerking haalbaar is.

Vanzelfsprekend zal daarvoor veel voorwerk moeten worden gedaan, maar wij verwachten op termijn een sterke verbetering van de communicatie op vrijwel elke klantreis voor de klant zelf én de gemeentelijke medewerker.

Namens de Cliëntenraad Participatiewet,



Hans van Grieken
Voorzitter



Pieter Jacobs
secretaris