

Grote Kerkhof 1
Postbus 5000
7400 GC Deventer

14 0570
telefoon

0623 965203
direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl
e-mail

DEV-FC/
zaaknummer

uw referentie

14 juni 2022
datum

Paulien Brinkman
contactpersoon

Onderzoeksrapport "Toegankelijkheid digitale dienstverlening"
onderwerp

Geachte leden van de Rekenkamer,

Begin 2022 heeft onderzoeksbureau PBLQ in opdracht van de Rekenkamer Deventer een onderzoek uitgevoerd naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Deventer. De Rekenkamer heeft het College om een reactie gevraagd.

Het college is blij met het onderzoek en vindt de resultaten van het onderzoek erg waardevol. Het college is verheugd met de conclusie in het rapport dat zichtbaar is dat er veel aandacht is voor de toegankelijkheid van de website, zowel in de vormgeving als in taalgebruik, ook voor digitaal minder vaardige of laaggeletterde inwoners. Er worden enkele waardevolle aanbevelingen gedaan en opmerkingen gemaakt. Het college reageert hieronder per aanbeveling.

Aanbevelingen aan het college van B&W

- **Actualiseer de visie op digitale dienstverlening.** Weliswaar is duidelijk dat er binnen de organisatie een gedeelde en consistente omgang is met dit thema. Maar deze wordt vooral door middel van intercollegiaal verband bewaakt en bevorderd. Dat laat de ruimte voor een specifieke invulling door individuele medewerkers. Bovendien is de basis voor de visie gedateerd.

Reactie college:

Tijdens de Week van de Dienstverlening eind juni starten we met het opnieuw onder de aandacht brengen van de uitgangspunten en principes van dienstverlening, op basis van de BurgerServiceCode. We zullen dit verwerken in een handzame en duidelijke uitgave. Hiermee zorgen we ervoor dat nieuwe medewerkers hier snel kennis van kunnen nemen. Daarnaast zullen we deze uitgave met de gemeenteraad delen en de inhoud ervan terug laten komen in de documenten van de P&C-cyclus.

- **Investeer in de informatievoorziening aan de raad.** Mede vanwege Corona is de toch al beperkte informatievoorziening nog minder geworden. Raadsleden zijn – mede vanwege het ontbreken van een expliciete visie – veelal onbekend met uitgangspunten en ontwikkelingen. Dit belemmert hun sturende en controlerende verantwoordelijkheden.

DEV-FC/
kenmerk

Reactie college:

De voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening wordt iedere twee jaar aangeboden aan de gemeenteraad. Door Corona is dat deze keer met één jaar vertraagd. Eind juni hoopt het college met de gemeenteraad in gesprek te gaan over de voortgangsrapportage 2019-2021. Ook gaan we dan graag het gesprek aan over de inhoud en frequentie van deze overleggen en andere informatievoorziening.

- **Geef weer invulling aan het toetsen van de verstrekte (digitale) dienstverlening.** Hiervan was, wederom vooral vanwege Corona, de afgelopen twee jaar weinig sprake. Hierbij kan gedacht worden aan klanttevredenheidsonderzoeken en klantreizen.

Reactie college:

Nu de website vernieuwd is wordt er inmiddels weer onderzoek gedaan naar het gebruik en de tevredenheid van inwoners van de website. Het afgelopen jaar werden er bovendien klantreizen uitgevoerd, recent op het gebied van bouw- en evenementenvergunningen. Beide typen onderzoeken zullen de komende jaren gecontinueerd worden. Voor de volgende voortgangsrapportage willen we ook op andere manieren de tevredenheid van onze dienstverlening meten, hiervoor stellen we in het najaar een plan op.

- **Heroverweeg de hoeveelheid informatie op de website.** De gemeente heeft de ambitie om inwoners in staat te stellen zelf hun diensten te kunnen regelen. Het verstrekken van zoveel mogelijk informatie levert daar een bijdrage aan. In de praktijk zijn er ook inwoners die door de grote hoeveelheid informatie het overzicht verliezen en het zoeken op de website moeilijker wordt.

Reactie college:

Het principe van onze nieuwe website is als volgt: de belangrijkste thema's zijn te vinden via de toptaken, daarnaast staan de hoofdthema's in het A-Z menu. De overige onderwerpen zijn te vinden via de zoekfunctie, dit is dus een essentieel onderdeel van de website. De klantreizen die door PBLQ zijn uitgevoerd gaf een aantal concrete verbeterpunten die inmiddels zijn doorgevoerd.

Daarnaast zal het college opnieuw aandacht besteden aan de begrijpelijkheid van de content. Continue zoeken we de balans tussen enerzijds korte en simpele beschrijvingen en anderzijds het geven van complete informatie, waarbij zoveel mogelijk vragen beantwoord worden. Bij sommige diensten en voor sommige klantvragen kan het soms beter passen om de informatievoorziening via een ander contactkanaal te geven, zoals telefonisch of via de balie. Om deze reden hanteren we de omnichannelstrategie: de inwoner kiest per stap in het dienstverlening zelf het contactkanaal.

- **Verbeter de toegankelijkheid van de website.** Door de site na te lopen op ambtelijk taalgebruik, de hoeveelheid van informatie op de pagina's en consistentie van terminologie. Besteed daarnaast specifiek aandacht aan het omgevingsloket en het meldpunt openbare ruimte.

Reactie college:

Vanuit het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid besteden we intern veel aandacht aan het verbeteren van de toegankelijkheid van de website en de subsites. Deze aanpak zal de komende jaren doorlopen. Sommige websites of apps worden niet door onszelf, maar door externe leveranciers of instanties beheerd. Dit geldt onder andere voor het meldpunt openbare ruimte en het omgevingsloket. Via werk- en gebruikersgroepen bij leveranciers proberen we als gemeente daarop invloed uit te oefenen.

Duidelijke Taal is een onderwerp dat intern continue aandacht heeft. Op dit moment worden 20 taalcoaches in verschillende teams opgeleid. Zij houden zich, behalve met de website, bezig met duidelijke taal in brieven en in andere informatiedragers.

Aanbevelingen aan de gemeenteraad

- **Let er op dat de raad met enige regelmaat wordt geïnformeerd over de geleverde dienstverlening en de eventueel geconstateerde knelpunten.** (Digitale) dienstverlening is niet

DEV-FC/
kenmerk

louter een uitvoeringskwestie; in het beleid zitten keuzen en uitgangspunten die direct van belang zijn voor digitaal minder vaardige of laaggeletterde inwoners. Een regelmatige bespreking biedt ook de mogelijkheid om die keuzen en uitgangspunten aan de orde te hebben en waar nodig geacht aan te passen.

Reactie college:

Tijdens de presentatie van de Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 2019-2021 gaat het college graag in gesprek over de wensen van de raad over de aard en frequentie van de informatievoorziening over dienstverlening.

- Wees actief in het zelf ook kennis nemen van relevante informatie over de ontwikkelingen in de dienstverlening. De organisatie biedt daar regelmatig gelegenheid voor, zoals een werkbezoek aan de medewerkers Telefonie. In dit verband is ook te overwegen om ook raadsleden klantreizen te laten ondernemen, zodat zij zelf de mogelijkheden en uitdagingen ervaren.

Reactie college:

In het kader van de landelijke Week van de Dienstverlening zijn de leden van de gemeenteraad onlangs uitgenodigd om mee te luisteren bij de medewerkers Telefonie. Uiteraard zijn raadsleden ook op andere momenten in het jaar van harte welkom. De suggestie om raadsleden deel te laten nemen aan klantreizen neem het college van harte over.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,

de secretaris,
M.A. Kossen

de burgemeester,
R.C. König