RAADSVOORSTEL GEMEENTE SOEST

Portefeuillehouder:
-

Zaaknummer:
293080

Onderwerp:
Rapport RKC Soest: Toegankelijkheid digitale dienstverlening

Voorgesteld raadsbesluit

1. De conclusies van het onderzoek vast stellen, namelijk dat:
- De gemeente voldoet aan de toegankelijkheidseisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit besluit is primair ontwikkeld om te garanderen dat digitale vormen van dienstverlening bereikbaar en bruikbaar blijven voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
- Bij de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
- Uit de klantreizen kwam naar voren dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor verbetering vatbaar is.
2. De aanbeveling van de rekenkamercommissie over te nemen namelijk dat:
- De raad inzicht zou moeten krijgen in de mate waarin de doelstellingen ten aanzien van die dienstverlening zoals genoemd in het visiedocument van 2017 zijn gerealiseerd en voor deze raadsperiode actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening te benoemen. In deze doelstellingen dient specifiek rekening gehouden te worden met de brede groep van inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
3. De Agendacommissie de opdracht te geven het onderwerp dienstverlening samen met het college van B en W voor te bereiden en te agenderen in het eerste kwartaal van 2023.

Samenvatting
De rekenkamercommissie Soest heeft een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest. Volgende de verordening op de rekenkamercommissie Soest dient de raad de onderzoeksresultaten te bespreken op basis van het rapport en de nota met conclusies en aanbevelingen. De raad dient de eindconclusies vast te stellen. De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente voldoet aan de toegankelijkheidseisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit besluit is primair ontwikkeld om te garanderen dat digitale vormen van dienstverlening bereikbaar en bruikbaar blijven voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners. Bij de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners. En uit de klantreizen kwam naar voren dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor verbetering vatbaar is.

Aanleiding
De Rekenkamercommissie Soest heeft een onderzoek uitgevoerd naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest. De centrale onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd: Hoe toegankelijk is de digitale dienstverlening van de gemeente Soest voor inwoners met een beperking en is het beleid en de uitvoering daarvan doeltreffend en doelmatig? De bevindingen van het onderzoek staan in het rapport Toegankelijkheid digitale dienstverlening.

De rekenkamercommissie trekt de volgende conclusies:

1. De gemeente voldoet aan de toegankelijkheidseisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit besluit is primair ontwikkeld om te garanderen dat digitale vormen van dienstverlening bereikbaar en bruikbaar blijven voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
2. Bij de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
3. Uit de klantreizen kwam naar voren dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor verbetering vatbaar is.

De aanbevelingen van de rekenkamercommissie aan de gemeenteraad zijn:

- Krijg als raad inzicht in de mate waarin de doelstellingen ten aanzien van die dienstverlening zoals genoemd in het visiedocument van 2017 zijn gerealiseerd en benoem voor deze raadsperiode actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening. In deze doelstellingen dient specifiek rekening gehouden te worden met de brede groep van inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

De volledige conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie zijn te lezen op pagina 1 tot en met 4 van het rapport.

Bestuurlijke reactie van het college van B en W
In de bestuurlijke reactie van het college van B en W is te lezen dat diensterlening een belangrijk speerpunt is voor raad en college. Ten aanzien van de aanbevelingen geeft het college aan de aanbeveling om inwoners met een beperking structureel mee te nemen in onderzoeken naar klanttevredenheid over te nemen en om hier in ieder geval de participatieraad sociaal domein bij te betrekken. Bij complexe diensten als een Wmo aanvraag of omgevingsvergunningaanvraag zal een actievere ondersteuning geboden worden. Het college biedt de raad aan inzicht te geven in de van 2017 tot nu toe gerealiseerde resultaten op dienstverlening. Daarna kan de raad van gedachten wisselen over het formuleren van doelstellingen voor de komende raadsperiode.

Opiniërende Bespreking
Het rapport is door de gemeenteraad besproken in de Opiniërende Raadsbijeenkomst op 22 september 2022. Portefeuillehouder Metz gaf aan graag in het eerste kwartaal van 2023 met de raad in gesprek te willen gaan over het niveau van de dienstverlening. GGS gaf aan de aanbeveling om inzicht te krijgen in de realisatie van de doelstellingen van het visiedocument uit 2017 een goed idee te vinden en riep op tot agendering hiervan. De plaatsvervangend raadsvoorzitter de heer Dijkhuizen concludeerde dat de andere fracties deze oproep steunen evenals de suggestie van de burgemeester voor het bespreken van het niveau van de gemeentelijke dienstverlening in het eerste kwartaal van 2023. Hiermee kan de aanbeveling van de rekenkamercommissie aan de raad overgenomen worden en de Agendacommissie kan de opdracht krijgen het onderwerp samen met het college van B en W voor te bereiden en te agenderen in het eerste kwartaal van 2023.

Beoogd resultaat
Vaststellen van de conclusies van het onderzoek naar de Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening.

Argumenten
De raad dient, conform artikel 3.4 lid 9 van de Verordening op de Rekenkamercommissie, de onderzoeksresultaten te bespreken op basis van het rapport en de nota met conclusies en aanbevelingen. De raad dient de eindconclusies vast te stellen.

Kanttekeningen
Niet van toepassing.

Kosten, baten, dekking
Niet van toepassing.

Wettelijke grondslag en/of kader:
Verordening op de rekenkamercommissie, artikel 3.4 lid 9

Referendum
Nee

Ondertekening

Soest, 27 september 2022

De gemeenteraad van Soest,

de griffier,	de voorzitter,
Drs. M.A.C. van Esterik	R.T. Metz