Beantwoording technische vragen VVD aan RKC over rapport Van Klacht naar Compliment

Naar aanleiding van de aanbeveling '*Verbeter de externe communicatie aan burgers via een laagdrempelig digitaal portaal*' zijn door de VVD fractie twee vragen gesteld:

1. Waarom richt deze aanbeveling zich uitsluitend op digitale communicatie? Is er ook naar andere kanalen gekeken?

2. In hoeverre is bij deze aanbeveling rekening gehouden met mensen die minder digitaal vaardig zijn? Wat is de aanbeveling om ook deze doelgroep te bereiken?

Beide vragen zijn wat ons betreft relevant. Onze beantwoording tref je hieronder aan.

Bij zowel de mystery guest analyse als de enquête is gekeken naar niet-digitale wijzen om klachten en meldingen in te dienen. In de folder klachtenafhandeling is beschreven hoe de klachtindiening in zijn werk gaat en wat er gebeurt na de indiening. In de folder staat dat men de klacht telefonisch, via de post of per mail kan indienen.
Het blijkt dat bijna de helft van de meldingen telefonisch is ingediend. Ook bij de klachtprocedures maken sommige inwoners gebruik van telefoon of persoonlijk contact aan de balie.
Met betrekking tot het doen van meldingen en het indienen van klachten zijn er vanuit ons onderzoek geen signalen dat het voor minder digitaal-vaardigen moeilijker zou zijn om een klacht of een melding te doen. Om die reden spitst de aanbeveling toe op een onduidelijkheid die we wel in het onderzoek hebben geconstateerd.

Overigens willen we hiermee niet zeggen dat er zich op dit punt helemaal geen problemen (kunnen) voordoen.
We hebben de bevindingen over de transparantie gebaseerd op de ervaringen van indieners van klachten en meldingen. Dit zijn dus mensen die de weg naar de gemeente wél hebben gevonden. De gemeentelijke dienstverlening is natuurlijk veel breder dan dat.
Om te achterhalen welk deel van de inwoners problemen ondervindt door de digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening, is een breder opgezet onderzoek nodig dat zich mede richt op kwetsbare groepen en minder digitaal-vaardigen.