Gemeente Almelo

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Bezoekadres:
Haven Zuidzijde 30
7607 EW Almelo

telefoon: **(0546) 54 11 11**
e-mail: **gemeente@almelo.nl**
internet: **www.almelo.nl**

Aan Rekenkamercommissie Almelo
Postbus 5100
7600 GC ALMELO

Uw brief	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
13-12-2021	INT-2197864	UIT - 21101712	21 december 2021
Bijlage(n)	**Doorkiesnummer**	**Behandeld door**	**Zaaknummer**
-	0546-54 11 11	R Schuttevaar	DCS - 2172501

Onderwerp
Bestuurlijke reactie rapport Rekenkamercommissie 'Digitaal dienstbaar'

Geachte heer Mastwijk,

De Rekenkamercommissie heeft het bestuur uitgenodigd te reageren op het onderzoek ‘Digitaal dienstbaar’. Een onderzoek over digitale dienstverlening. Met belangstelling hebben wij het onderzoeksrapport gelezen. Graag spreken wij daarover onze waardering uit.

Dienstverlening is één van onze kerntaken van onze gemeente. Inwoners, bedrijven en instellingen zijn hiervoor van ons afhankelijk. Wij vinden het dan ook belangrijk om onze (digitale) dienstverlening te blijven verbeteren. Het door BMC namens de Rekenkamercommissie uitgevoerde onderzoek helpt ons om nieuwe verbetermogelijkheden in te zien. De conclusies die naar voren zijn gekomen zijn herkenbaar. De onderzoekers zijn er bovendien in geslaagd om een aantal goede aanbevelingen aan te reiken.

In deze brief geven wij onderstaand onze reactie op uw aanbevelingen.

A. *Zorg dat er op korte termijn een (concernbreed) document komt dat zich specifiek richt op de strategische doelen op het gebied van digitale dienstverlening*

Het uitkomen van uw rapport is op een voor ons goed moment. Momenteel werken wij namelijk aan een nieuw programma dienstverlening (beleidsdocument). De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen in het raadsvoorstel van de Rekenkamercommissie willen we hierin graag betrekken. Het nieuwe programma dienstverlening wordt in de eerste helft van 2022 aan de raad gepresenteerd.

B. *Maak gericht beleid voor niet-digitaal vaardigen, zoek daarbij nadrukkelijk afstemming met maatschappelijke organisaties, uitvoeringsorganisaties en verbonden partijen (C.)*

Dit is een belangrijke aanbeveling uit het rapport en gaat over inclusie. Wij willen er graag zijn voor al onze inwoners. Dat betekent dat we in beginsel ook aandacht hebben voor toegankelijkheid van niet digitaal vaardigen en mensen met een beperking. Digitaal toegankelijk

Bank: BNG Bank, Den Haag
NL56 BNGH 028 50 00 187
BIC Code: BNGHNL2G

BTWnr.
NL 0015 84 108 B 01

zijn is een wettelijke verplichting en hierbij zorgen wij dat we voldoen. Alle nieuw geplaatste content op onze website voldoet aan het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid. Als het gaat om toegankelijkheid, gaat het naast mensen die digitaal minder vaardig zijn ook om mensen met een beperking en laaggeletterden. Om toegankelijkheid voor deze brede doelgroep (landelijk 4,5 miljoen mensen) te verbeteren is een project voor het implementeren van een voorleesmachine gestart. Deze tool helpt niet alleen niet-digitaal vaardigen, maar ook blinde mensen of mensen die een taalachterstand hebben of de taal niet spreken. Verder is op 2 november 2021 het aanvalsplan laaggeletterdheid in B&W vastgesteld (raadsinformatiebrief 30 november) dat ook indirect zal bijdragen aan toegankelijkheid voor niet-digitaal vaardige inwoners.

Wij gaan bovendien onze inwoners actief betrekken bij zogenaamde klantreizen voor onze producten. Hiermee kunnen wij zien waar de problemen zich in onze dienstverlening bevinden en waar zaken ook goed verlopen. Ook hier hebben wij aandacht voor minder digitaal vaardige inwoners en inwoners met een beperking, zodat we hen goede mogelijke alternatieven kunnen aanbieden.

In hoofdstuk twee van het onderzoeksrapport wordt een manifest van het Ministerie van BZK en VNG aangehaald over digitale inclusie. Dit manifest vraagt terecht om het eenvoudiger (begrijpelijk en toegankelijk) maken van digitale dienstverlening. Aanbeveling voor de Gemeente Almelo is om eenvoud en daarmee digitale uitvoerbaarheid in nieuwe lokale regelgeving (verordeningen) centraal te stellen, zodat gebruiker en gemeente vanuit hetzelfde begrip en dezelfde informatiepositie werken. Wederzijds begrip begint met wederzijds begrijpen. Een voorbeeld hiervan is dat wij bij een nieuwe subsidieverordening ook nadenken over het digitale formulier voor de aanvraag ervan en alle klantcontacten die in de keten van aanvraag tot levering plaatsvinden.

Gelet op bovenstaande past het om eventueel te formuleren beleid breder te trekken naar digitale toegankelijkheid dat bijdraagt aan (digitale) inclusiviteit. Hierbij kunnen we in samenwerking met andere partijen zorgdragen voor een goede afstemming.

D. Betrek burgers, bedrijven en maatschappelijke partners structureel bij de verbetering van de digitale dienstverlening en monitor op structurele wijze hun ervaringen en tevredenheid

Zoals terug te lezen is in het rapport voeren wij regelmatig onderzoeken en peilingen uit. Dit gebeurt ook in de brede context van verbetering van dienstverlening. Recent is bijvoorbeeld de ondernemerspeiling opnieuw uitgevoerd. De aanbeveling geeft ons aanleiding om nog eens kritisch te kijken of een meer structurele vorm noodzakelijk is.

E. Investeer in de digivaardigheden van de medewerkers

Sinds afgelopen jaar staat het ontwikkelen van digi- en datavaardigheid van medewerkers hoog op de agenda. Dit jaar is een projectteam geformeerd om de digivaardigheid en datavaardigheid van medewerkers te vergroten en te borgen. Hiervoor wordt als basis een online leerplatform met een zelfscan op basis van een functieprofiel en bijbehorend trainingsniveau ingezet. De zelfscan kan vaker gebruikt worden, zodat de ontwikkeling van digi- en datavaardigheid meetbaar wordt en verbeterd. Het leerplatform zal ook aansluiten op de ‘digitrainingen’ die al beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld i-bewustzijn over informatiebeveiliging en privacy. Het projectteam houdt zich met name ook bezig met de vraag hoe dit geborgd moet worden en van managers wordt verwacht dat zij hier een voorbeeldfunctie in vervullen en de medewerkers stimuleren. Dat betekent ook dat managers op de hoogte zijn van ontwikkelingen rond digitale transformatie en daar ook in meegenomen

worden. Het projectteam denkt ook aan de inzet van Digicoaches die binnen het eigen takenpakket collega's ondersteunen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden.

Het onderzoeksrapport helpt ons de digitale dienstverlening van onze gemeente verder te kunnen verbeteren. We hebben inzicht en handvatten gekregen om de (digitale) dienstverlening beter op de agenda te zetten. We gaan met de aanbevelingen aan de slag en zien uit naar de raadsbehandeling van het rapport.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,