

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Presentatie gemeenteraad

14 september 2022

Inhoud presentatie

- Hoofdonderzoeksvraag
- Aanpak onderzoek
- Bevindingen klantreizen
- Conclusies klantreizen
- Conclusies onderzoek
- Aanbevelingen aan de raad en het college
- Vragen?

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Hoofdonderzoeksvraag:

Hoe toegankelijk is de digitale dienstverlening van de gemeente Soest voor inwoners met een beperking? Is het beleid en de uitvoering daarvan doeltreffend en doelmatig?

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Aanpak onderzoek

1. Documentstudie
2. Interviews
3. Klantreizen
4. Raadsbijeenkomst

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Bevindingen klantreizen

1. Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing.
2. Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort.
3. Ervaringen met het doen van een melding van verwijderde stoeptegels.
4. Ervaringen met het aanvragen van een rolstoel.
5. Ervaringen met het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw.

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Conclusies Klantreizen

- De navigatie is voor verbetering vatbaar.
- Deelnemers ervaren de gebruikte taal (toch nog) als “ambtelijk”.
- Sommige diensten zijn voor onze doelgroep moeilijk te vinden (overigens ook voor raadsleden).

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Conclusies onderzoek 1/2

- De gemeente voldoet aan de toegankelijkheids-eisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.

- Bij de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Aanbevelingen voor het college van Burgemeester en Wethouders

1. Betrek digitaal minder vaardige inwoners en inwoners met een beperking expliciet bij de klantreizen die gemeente periodiek uitvoert naar de digitale dienstverlening van de gemeente.

2. Vraag hierover (periodiek) advies bij deskundige organisaties die zich richten op een inclusieve samenleving, zoals de Stichting lezen en schrijven en Iederin.

3. Bied via de website actievere ondersteuning aan bij digitale aanvragen van complexe diensten als bijvoorbeeld een Wmo aanvraag of een omgevingsvergunning.

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Aanbevelingen voor de gemeenteraad

- Krijg en vraag meer inzicht in de mate waarin de doelstellingen ten aanzien van die dienstverlening zoals genoemd in het visiedocument van 2017 zijn gerealiseerd.

- Benoem voor deze raadsperiode actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening.

REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Vragen?

