

Beantwoording vragen voorafgaand aan de raadscommissie

Zaaknummer Z-25-543373
 Documentnummer DOC-25-1047353
 Naam commissielid C. Selders
 Fractie CDA
 Onderwerp Commissievragen CDA raadscie. 8-5 agendapunt 9.2 Visie op dienstverlening
 Datum waarop de vraag is gesteld 6 mei 2025

Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur voorafgaand aan de commissievergadering.

Portefeuillehouder
 Afdeling

1.	5.5.1 Op afroep beschikbare, actuele statusinformatie Niveau 3: digitale inlogpagina voor iedere inwoner € 150.000 Niveau 2: inlogpagina voor de 5 meest aangevraagde producten € 50.000 Niveau 1: statusinformatie via zelfgekozen kanaal € - (het voorstel) Is niveau 3 onderdeel van de 'omnichannel dienstverlening' waarover in het raadsvoorstel wordt gesproken?
antwoord	Nee. Statusinformatie gaat over het bijhouden en communiceren van de voortgang van een aanvraag of dienst van een inwoners of een bedrijf. Omnichannel is een strategie waarbij de klant via meerdere kanalen met de gemeente kan communiceren en waarbij de kanalen goed op elkaar zijn afgestemd.
2.	5.5.2 Voor iedereen toegankelijke en begrijpelijke informatie Niveau 3: toegankelijk voor iedereen, project = €150.000 Niveau 2: toegankelijk voor 2 specifieke doelgroepen, project = € 100.000 Niveau 1: Huidige niveau handhaven, project = € 20.000 (het voorstel) Huidige niveau: Wettelijke toegankelijkheidsnormen voor 10 websites Betekent dit dat er bij niveau 1 voor 20k een project wordt opgezet om de 25 websites die nog niet getoetst zijn aan de normen te gaan toetsen?
Antwoord	Ja. Wij voeren hiervoor toegankelijkheidsaudits uit. Hierdoor voldoen wij voor drie jaar aan de wettelijke eisen.
3.	Is dit inclusief kosten voor de uitvoering, namelijk zorgen dat de websites voldoen aan de normen?



Antwoord	Om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen hebben wij een inspanningsverplichting om jaarlijks verbeteringen door te voeren op basis van de aanbevelingen uit de audit. Op dit moment is het echter nog niet inzichtelijk welke kosten gemoeid zijn met het verbeteren van websites. Deze kosten zijn afhankelijk van de uitkomst van de audits.
4.	Betekent de omschrijving bij niveau 2 en 3 dat er projecten worden opgezet voor het genoemde bedrag? Of is dit inclusief de uitvoering van het beoogde resultaat?
antwoord	Dit is inclusief de uitvoering van het beoogde resultaat.
5.	5.5.3 Keuzevrijheid in contactmogelijkheden Niveau 3: keuzevrijheid voor alle producten en diensten = € 100.000 Niveau 2: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig = € 20.000 (het voorstel) Wat wordt er bedoeld met alle producten en diensten?
Antwoord	Individueel aanvraagbare producten en diensten voor inwoners en bedrijven.

