

Toegankelijke dienstverlening & goede communicatie

Leudal heeft een snelle, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, die aansluit bij de wensen van de klant.

Inhoud presentatie

- Concept uitgangspunten verbeteren dienstverlening
- Toelichten stand van zaken toegankelijkheid
- Terugkoppelen resultaten Top onderzoek
- Scenario's voor de toekomst
- Advies inzake motie

Motie Progressief Akkoord Leudal

1. In 2021 te starten met een pilot "toegankelijkheid gemeentelijke dienstverlening" voor een periode van tenminste een half jaar, met speciale aandacht voor de niet-digitale communicatie over al het overheidshandelen met de burgers;
2. Door een goede en brede communicatie ervoor te zorgen dat alle burgers weten van de actuele nieuwsvoorziening van de gemeente door middel van analoge publicaties;
3. Naast de verdergaande professionalisering van de digitale nieuwsvoorziening zal de analoge publicatie in bladen blijven voortbestaan middels het verplicht inkopen van standaard advertentie ruimte in een lokaal dan wel regionaal (advertentie-)blad;
4. De resultaten van de pilot voor de behandeling van de Kadernota 2022 aan de raad voor te leggen

Uitgangspunten Dienstverlening (concept)

- **We helpen klanten op het kanaal van hun keuze, online waar het kan en persoonlijk indien nodig of gewenst**
- **We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening**
- We werken samen en maken gebruik van landelijke standaarden om kwaliteit en efficiëntie te verbeteren
- **Inzet op eigen kracht van inwoners en gemeenschappen**
- We maken gebruik van nieuwe technologieën

Digitale kloof

Het verschil tussen diegenen die kunnen profiteren van de digitale technologie en zij die dit niet kunnen.

- Geen computer (middelen)
- Geen internet
- Geen kennis / vaardigheden
- Geen motivatie



Stand van zaken Toegankelijkheid

- (Digitale) toegankelijkheid
 - Onderdeel nieuwe visie op dienstverlening / kadernota / Coalitieakkoord
 - Continu verbeteren websites
 - Week van de Toegankelijkheid
- Duidelijke overheidscommunicatie
- N.a.v. motie, meer stimuleren eigen kracht van inwoners (taal en digitaal).

Toegankelijkheid website leudal

- Nulmeting leudal.nl door stichting Accessibility
 - Benoeming issues
 - Aanpak issues in eigen beheer of met (sub)leveranciers
 - Toegankelijkheidsverklaring op website
 - Actuele status: niveau B (voldoet gedeeltelijk)
- Toegankelijkheid is een continu proces

Week van de Toegankelijkheid

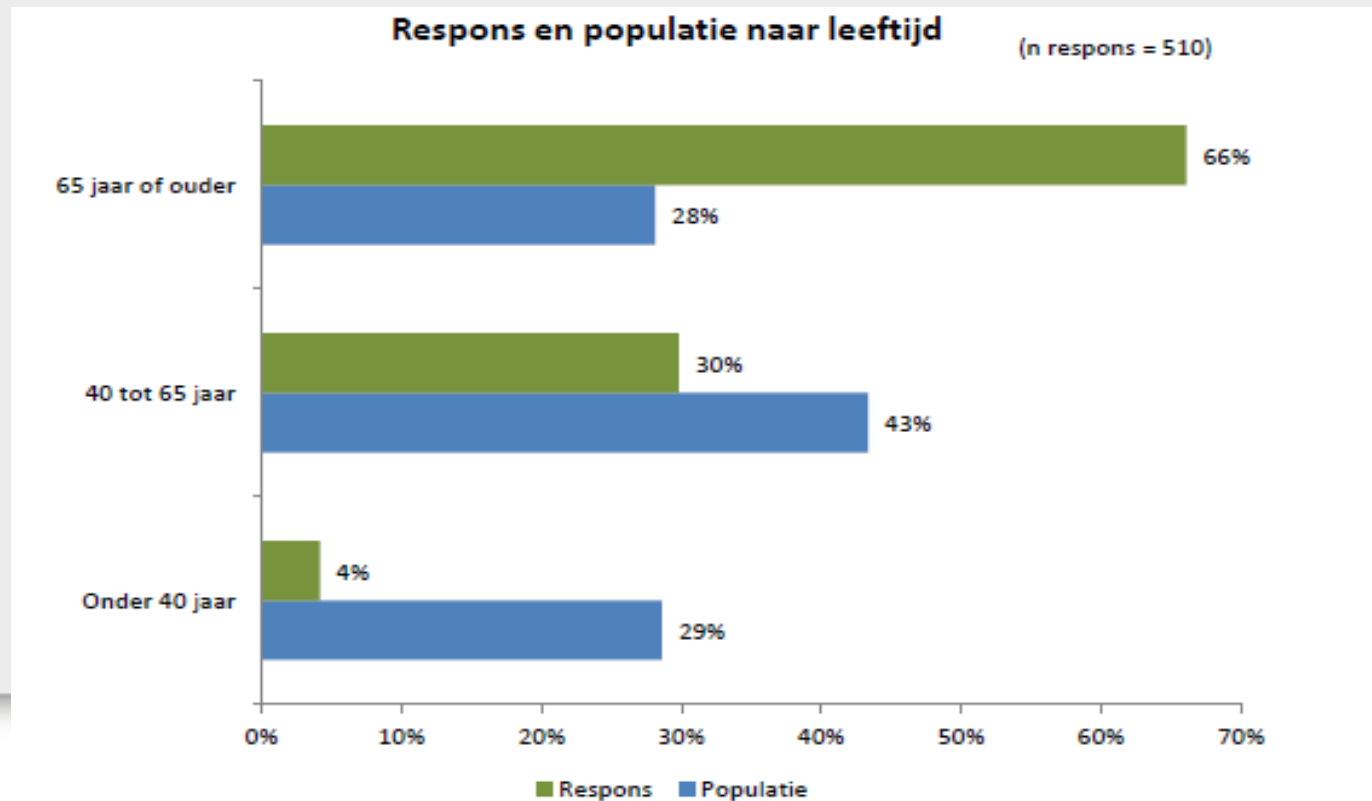
- Creëren bewustwording in de organisatie
 - 5 t/m 9 oktober 2020
 - 100% online activiteit
 - Dagelijkse nieuwsbrief met informatie, tips, interviews
 - Informatie op intranet
 - Tips opgehaald
- Gewaardeerd met rapportcijfer 8,4

Quickscan sub-websites

- Gemeente is ook verantwoordelijk voor toegankelijkheid van websites die door, namens of in opdracht van Leudal online zijn.
- Voor 5 websites is een quickscan toegankelijkheid uitgevoerd.
- Toegankelijkheidsissues worden met leverancier opgepakt in 1^e kwartaal 2021

TOP Onderzoek – resultaten enquête nieuwsvoorziening 2020

528 personen reacties, waarvan 58% digitaal en 42% analoog



TOP Onderzoek – resultaten

De inwoners lezen het gemeentenieuws momenteel vooral via

- Het weekblad VIA Roermond & VIA Weert **(43%)**;
- het maandblad HALLO magazine **(43%)**;
- De website www.leudal.nl **(40%)**.

Ze geven de voorkeur aan

1. De website van de gemeente Leudal (www.leudal.nl) (24%)
2. Het weekblad VIA Roermond of het weekblad VIA Weert (23%)
3. De online nieuwsbrief van de gemeente Leudal (23%)

TOP Onderzoek - resultaten

- Mensen zijn vooral geïnteresseerd in actueel nieuws, zoals evenementen en bekendmakingen.
- Er is een duidelijke groei van de digitale middelen.
- Analoog moet ook onder de aandacht blijven.

Toekomst

Besluitvorming moet nog plaatsvinden.

- Rekening houdende met de Wet elektronische bekendmakingen per 1 juli 2021 en daarbij horende publicatieplicht.
- Voortbordurend 'Digitaal, maar waar nodig analoog.
- Gebaseerd op de resultaten van TOP onderzoek en benchmark omliggende gemeenten.

Toekomst – Scenario A

- Inzetten op de verdere professionalisering van onze digitale communicatiekanalen;
- Actualiteit via onze digitale communicatiekanalen publiceren;
- Waar nodig analoog advertentie ruimte in te kopen (VIA Roermond, VIA Weert of Hallo Magazine) afgestemd op de doelgroep.

Te realiseren binnen het beschikbare budget en fte's.

Toekomst – Scenario B

- In zetten op de verdere professionalisering van onze digitale communicatiekanalen ;
- Actualiteit via onze digitale communicatiekanalen publiceren;
- Maandelijkse publicatie in Hallo Magazine voor profilering gemeente, stukje human interest en communicatie over langlopende projecten;
- Waar nodig analoog advertentieruimte in te kopen afgestemd op de doelgroep.

Afhankelijke van de hoeveelheid af te nemen pagina's wel of niet te realiseren binnen het beschikbare budget en fte's.

Toekomst – Scenario C

Naast de digitale communicatie ook wekelijks publiceren.

Optie 1

Weekblad in eigen beheer

Extra nodig:

budget €18.000,-

personele capaciteit 0,4 fte

*Nadeel: bezorging tussen de
reclameblaadjes*

Optie 2

Weekblad door externe op
laten zetten

Extra nodig:

budget €39.000,-

personele capaciteit 0,15 fte

*Nadeel: minstens 3 jaar
verbonden aan de partij
blijven*

Advies inzage motie

- Huidige koers voort te zetten
- Geen extra pilot opzetten
- In het kader van nieuwsvoorziening College te adviseren om te kiezen voor scenario B
- Actualiteit is alleen digitaal te voorzien, gezien de huidige snelheid waarmee nieuws zich verspreid.