REKENKAMERCOMMISSIE SOEST

Behandeld door mw. H. Kuijer-Franken
doorkiesnummer 035-6093121

Aan de leden van de gemeenteraad van Soest

Soest, 24 augustus 2022 verzonden: 24 augustus 2022

afdeling : Rekenkamercommissie
zaaknummer : **129095**
onderwerp : Aanbieden rapport Toegankelijkheid digitale dienstverlening

Geachte leden van de gemeenteraad,

Graag biedt de rekenkamercommissie u het resultaat aan van ons onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest. Speciaal aandachtspunt bij dit onderzoek is in hoeverre rekening gehouden wordt met inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners. Het betreft een brede groep inwoners die vanwege een fysieke (bijv. doof, blind, of een spierziekte) of andere beperking (dyslexie, taalachterstand) moeite heeft met het gebruiken en/of begrijpen van (de gemeentelijke) websites. Het volledige resultaat van het onderzoek is weergegeven in het rapport 'Toegankelijkheid digitale dienstverlening'.

Centrale onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvragen van dit onderzoek zijn:

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?

Om de centrale onderzoeksvragen te beantwoorden heeft de rekenkamercommissie een onderzoeksbureau ingehuurd dat deskundig is op dit beleidsterrein. Dit bureau heeft, om een volledig en genuanceerd beeld te krijgen van het onderzoeksdomein, naast een documentstudie en interviews met ambtenaren en bestuurders, ook een aantal klantreizen en een raadsbijeenkomst georganiseerd.

Conclusies

Wij concluderen dat:

- De gemeente voldoet aan de toegankelijkheidseisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit besluit is primair ontwikkeld om te garanderen dat digitale vormen van dienstverlening bereikbaar en bruikbaar blijven voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
- Bij de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
- Uit de klantreizen kwam naar voren dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor verbetering vatbaar is.

Aanbevelingen

Aanbevelingen aan de gemeenteraad

Wij bevelen aan om als raad om inzicht te vragen in de mate waarin de doelstellingen ten aanzien van die dienstverlening zoals genoemd in het visiedocument van 2017 zijn gerealiseerd en voor deze raadsperiode actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening te benoemen. In deze doelstellingen dient specifiek rekening gehouden te worden met de brede groep van inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

Aanbevelingen aan het college

1. Om de website structureel toegankelijker te maken voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners zouden zij expliciet betrokken moeten worden in de klantreizen die de gemeente periodiek uitvoert. In aanvulling hierop kan het college bij de ontwikkeling van de digitale dienstverlening periodiek advies inwinnen van deskundige organisaties die zich richten op een inclusieve samenleving als de Stichting lezen en schrijven en Iederin.

2. Bij de digitalisering van complexe diensten als bijvoorbeeld een Wmo aanvraag of omgevingsvergunning kan de gemeente op de website veel actievere ondersteuning bieden aan de inwoners. Bijvoorbeeld door aan te bieden om een afspraak te maken om de dienst samen met een deskundige ambtenaar aan te vragen. Op deze wijze versterken de verschillende dienstverleningskanalen elkaar.

De volledige conclusies en aanbevelingen zijn te vinden op pagina 1 t/m 4 van het rapport.

Bestuurlijke reactie en nawoord

Het college van burgemeester en wethouders gaf een bestuurlijke reactie op het rapport welke als bijlage C in het rapport op pagina 30 is gevoegd. Het college geeft aan dat een aantal verbeterpunten uit het onderzoek inmiddels aangepakt zijn.

Tijdens de klantreizen die met uw raad gemaakt zijn, is aangegeven dat u meer betrokken wilt zijn bij dit onderwerp en dat er behoefte is aan een nadere duiding van de informatie. In dat kader is het goed dat u zich laat informeren over welke verbeterpunten dan al opgepakt zijn en om dat inzicht te betrekken bij onze aanbeveling aan uw raad om actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening te benoemen. Wij adviseren u daarom om in te gaan op de suggestie van het college van B en W om u daarin te faciliteren. Daarna is het natuurlijk aan uw raad om ‘vinger aan de pols te houden’ en de voornemens van het college te blijven volgen.

Tot slot

Wanneer u het rapport behandelt, zijn wij graag bereid de bevindingen te presenteren en een toelichting te geven. Heeft u nadere vragen, neemt u dan gerust contact op met secretaris/ onderzoeker H. Kuijer-Franken, via h.kuijer@soest.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens de rekenkamercommissie,

J.A. Satijn

Voorzitter rekenkamercommissie Soest

Bijlage(n): Rapport Toegankelijkheid digitale dienstverlening