

REKENKAMERCOMMISSIE

Onderzoek naar ‘Digitale dienstverlening’ bij de gemeente Almelo

De ‘digitale wereld’ om ons heen wordt steeds groter. Het gebruik van traditionele communicatiemiddelen neemt alsmaar af. We bestellen online en laten pakjes thuisbezorgen. De 23 delen van de encyclopedie zijn vervangen door Wikipedia. Als we ons zorgen maken over onze gezondheid, gaan we naar een website en stellen onszelf eerst online een diagnose voordat we naar de huisarts gaan. Covid-19 heeft het tempo waarin de digitale ontwikkelingen zich voltrekken, verhoogd. Denk alleen maar aan de talloze digitale vergaderingen die zijn en worden belegd.

Digitalisering kan helpen problemen op te lossen en service en dienstverlening te verbeteren. Maar soms merken we dat digitalisering ook zaken met zich brengt waar we minder blij mee zijn. We noemen zaken als het hacken van websites, de mogelijke bedreiging van onze privacy en het verspreiden van ‘nepnieuws’.

Ook in overheidsland wordt gebruik gemaakt van digitale middelen. En dus moet ook een gemeente zich afvragen of dat op een goede, veilige manier gebeurt. Van de gemeente wordt namelijk verwacht dat haar producten voor iedereen bereikbaar en toegankelijk zijn. Dan gaat om voor de hand liggende dingen als het aanvragen van een reisdocument, het stellen van een vraag over de afvalcontainer of de vraag of er voor het plaatsen van een dakkapel een vergunning nodig is.

Daarnaast verwacht de inwoner van de gemeente tijdige, heldere en begrijpelijke communicatie. Daarbij is vaak sprake van wisselwerking, van vice-versa-verkeer. Als de gemeente haar inwoners of groepen van inwoners wil bereiken vanwege de uitvoering van het beleid of om voorlichting te geven. Denk bijvoorbeeld aan voorlichting en uitleg over de Corona-maatregelen. Of de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Of activiteiten die de gemeente ontplooit om de schuldenproblematiek te lijf te gaan. Maar denk ook aan het ter inzage leggen van de plannen voor een omvangrijke en ingrijpende reconstructie van de binnenstad. Waarbij het oordeel van inwoners en ondernemers wordt gevraagd en/of waarbij belanghebbenden zienswijzen kunnen indienen. Hierbij benadert de gemeente inwoners, ondernemers, bedrijven en/of maatschappelijke organisaties actief en nodigt hen uit om zich over een bepaalde kwestie te laten horen.

De vraag die vaak wordt gesteld als het om (verdere) digitalisering gaat, is de volgende: ‘De gemeente maakt graag en veel gebruik van digitale communicatiemiddelen, maar bereiken we iedereen die we willen bereiken? En doen we dat op de goede manier? Lopen we niet de kans dat mensen, of groepen van mensen afhaken omdat ze het digitale tempo niet kunnen bijbenen, de taal niet machtig zijn of simpelweg niet over de juiste middelen beschikken? Immers, je moet de boodschap kunnen begrijpen en de middelen en de capaciteiten hebben om er vervolgens digitaal mee aan de slag te kunnen gaan.

De Rekenkamercommissie Almelo (RKA) wil hier onderzoek naar doen. We willen proberen een beeld te krijgen van hoe de digitale ontwikkelingen in Almelo de afgelopen jaren zijn geweest in het verkeer tussen de gemeente en de inwoners en tussen de inwoners en de gemeente. Tot welke verbeteringen heeft dat geleid? Maar ook: zijn er mensen of groepen van mensen die de oprukkende digitalisering niet (hebben) kunnen bijbenen? Zijn ze in de problemen geraakt of dreigen ze in de

problemen te raken? We betrekken daarbij ook de vraag of de inhoud/kwaliteit van de communicatie anders is geworden door minder vaak 'papier' te gebruiken en juist vaker digitale middelen in te zetten. Want het gaat niet alleen om het middel (papier of digitaal) maar ook om de inhoud van de boodschap: communiceren we in 'duidelijke taal'.

Op basis van het bovenstaande hebben wij de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Op welke manier en in welk tempo heeft het digitale verkeer, de digitale communicatie tussen gemeente en inwoners (vice versa) zich vanaf 2015 tot nu zich ontwikkeld? Tot welke veranderingen heeft dat geleid ten opzichte van de 'papieren' communicatie? Welke voordelen heeft dit opgeleverd? Welke nadelige gevolgen zijn daarbij (mogelijkerwijs) aan de oppervlakte gekomen. En welke aanpassingen zijn (eventueel) nodig om de gevonden nadelen/problemen weg te werken/op te lossen zonder de voordelen van digitalisering teniet te doen?

Deze hoofdvraag valt uiteen in een aantal deelvragen:

1. Welke majeure wijzigingen in de (digitale) dienstverlening zijn in de onderzoeksperiode doorgevoerd en op welke manier zijn deze ingevoerd? Bedoeld zijn hier de inwoners 'als klant' maar ook de inwoners als groep die door de gemeente met beleid wordt benaderd en/of om een mening wordt gevraagd.
2. Kwamen deze (nieuwe) digitale instrumenten in de plaats van 'traditionele' middelen, zoals naar een fysiek loket gaan, het lezen van een huis-aan-huis-blad met gemeentelijk nieuws, een door de gemeente verspreide folder? Of vormden zij juist een aanvulling op de bestaande communicatiemiddelen?
3. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen, zoals bedoeld bij vraag 2, naar digitale middelen geleid tot een verbeterde serviceverlening (leveren van producten) vanuit de gemeente aan alle inwoners? Vinden inwoners dat het voor hen gemakkelijker is geworden om een product van de gemeente af te nemen of is 'de drempel hoger geworden'?
4. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen (papier) naar digitale middelen geleid tot een kwalitatieve verbetering van de communicatie; met andere woorden is de boodschap 'via de computer' duidelijker dan voorheen 'via papier'?
5. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen, zoals bedoeld bij vraag 2, naar digitale middelen geleid tot een betere communicatie tussen de gemeente en haar inwoners en omgekeerd? Worden via de digitale communicatie alle (groepen van) inwoners bereikt? Of is het zo dat (groepen van) inwoners buiten de boot zijn gevallen/dreigen te vallen als gevolg van het tempo/de omvang van de digitalisering?
6. Als het antwoord op een of meer van de vragen 3 tot en met 5 'neen' is, wat is daarvan dan de oorzaak? Is dat het tempo waarin de ontwikkelingen hebben plaatsgevonden, speelt laaggeletterdheid een rol, zijn er taalproblemen en/of ontbreekt het aan (financiële) middelen om de ontwikkelingen te kunnen volgen?
7. In het verlengde van vraag 6: Welke oplossingen zijn mogelijk om de digitale achterstand in te lopen, de informatiekloof te dichten en welke instituties kunnen hierbij, in het verlengde van de activiteiten van de gemeente, een rol spelen? Denk aan ouderenbonden, scholen, de bibliotheek, de wijkteams etc.