



PBLQ

Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van
de gemeente Soest

Eindrapport Rekenkameronderzoek

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	1
1.1	Samenvatting en conclusies	1
1.2	Aanbevelingen	4
2.	Inleiding	5
2.1	Aanleiding	5
2.2	Opdrachtformulering	5
2.3	Werkwijze en rapportage	6
3.	Beleid en uitvoering (digitale) dienstverlening	7
3.1	Verkenning van het beleid	7
3.1.1	Strategische beleidskaders	7
3.2	Het beheer en de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening	8
3.2.1	Digitale kanalen van de gemeente Soest	8
3.2.2	De kanalenstrategie	10
3.2.3	De organisatie van de (digitale) dienstverlening	11
3.3	De toegankelijkheid van de website	11
4.	Bevindingen klantreizen	14
4.1	Inleiding	14
4.2	Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing	14
4.3	Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort	15
4.4	Ervaringen met het doen van een melding van verwijderde stoeptegels	16
4.5	Ervaringen met het aanvragen van een rolstoel	17
4.6	Ervaringen met het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw	18
4.7	Algemene bevindingen	19
5.	De Raadsbijeenkomst	21
5.1	Klantreizen	21
5.2	Stellingen	21
6.	Beantwoording van de deelvragen	24
Bijlage A	Documentatie en geïnterviewde personen	27
Bijlage B	Normenkader inclusieve digitale dienstverlening	28
Bijlage C	Bestuurlijke reactie college van B en W	30

1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente. 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.

Dit is niet het eerste onderzoek naar digitale dienstverlening van de RKC. Eerder in 2009 en 2016 vonden er al onderzoeken naar dit onderwerp plaats. Maar de ontwikkelingen gaan snel; er is nieuwe wetgeving gekomen en de gemeente heeft nieuw (in 2017, na het vorige onderzoek van de RKC) beleid ontwikkeld en uitgevoerd.

Wij hebben het onderzoek uitgevoerd in de periode van januari tot en met mei 2022. Wij hebben zoveel mogelijk betrokkenen gesproken om een volledig en genuanceerd beeld te krijgen van het onderzoeksdomein. Daarom hebben wij in dit onderzoek, naast een documentstudie en interviews met ambtenaren en bestuurders, ook klantreizen en een raadsbijeenkomst georganiseerd.

1.1 Samenvatting en conclusies

Het rekenkameronderzoek van 2016 kan gezien worden als startpunt van de visie op dienstverlening die begin 2017 door de gemeenteraad is vastgesteld. Hierin zijn ook de uitgangspunten en doelstellingen voor de digitale dienstverlening opgenomen. Ook is in de visie vastgelegd dat Soest niet de ambitie heeft om voorop te lopen voor wat betreft de digitalisering van de dienstverlening. De gemeente wil een pro-actieve volger zijn die in de pas loopt met technologische ontwikkelingen in de samenleving.

De digitale dienstverlening van de gemeente verloopt primair via het platform www.soest.nl. Dit is een zogenaamde toptaken website waarover het overgrote deel van de gemeenten in Nederland beschikt. Naast dit platform beschikt de gemeente over andere digitale kanalen die voor andere doelstellingen zijn ontwikkeld. Zo zijn er themawebsites voor actuele thema's als energietransitie en het sociaal domein en een Denkmeeover.nl website voor zaken waar tweerichting verkeer met de burger nodig is. Ook is er een gemeentelijke Facebook pagina om burgers te informeren over algemene maatschappelijke ontwikkelingen. Ten slotte kunnen burgers op www.mijnsoest.nl via een persoonlijke pagina inzicht krijgen in de zaken die zij met de gemeente hebben geregeld. Deze website werkt al voor subsidies en aanvragen en wordt binnenkort in functionaliteit uitgebreid.

Er zijn drie kernwaarden voor de gemeentelijke dienstverlening benoemd in de visie op dienstverlening. Dat zijn *Betrokken*, *Transparant* en *Beschikbaar*. Toegankelijkheid wordt niet als afzonderlijke kernwaarde benoemd, maar elementen hiervan zijn wel terug te vinden. Zo wil de gemeente Soest de diensten begrijpelijk houden en zijn alle dienstverleningskanalen beschikbaar. Dat betekent dat burgers en bedrijven de gemeente ook kunnen bellen, langs kunnen gaan bij de balie of een afspraak op het gemeentehuis kunnen maken met een ambtenaar.

De gemeente heeft zich als doel gesteld dat ondernemers 60% van de diensten en producten van de gemeente op digitale wijze kunnen afhandelen en volgen. Voor inwoners is de lat hoger gelegd; zij zouden 80% van de diensten en producten op digitale wijze moeten kunnen afhandelen en volgen. De afdeling dienstverlening is hiervoor verantwoordelijk. Deze afdeling bestaat uit de front office (balie en telefoon) en het online team. Dit team ziet toe op de toegankelijkheid van de website. Hierbij spelen twee zaken een belangrijke rol: een logische navigatie en begrijpelijk taalgebruik. In praktijk betekent

dit dat er zo min mogelijk documenten in PDF op de website geplaatst worden, webteksten kort zijn en op taalniveau B1 worden geschreven.

De afdeling dienstverlening maakt gebruik van verschillende instrumenten om de toegankelijkheid te monitoren en waar nodig te verbeteren:

- Zij screenen de teksten voor de website op ambtelijk taalgebruik en herschrijven ze indien nodig naar taalniveau B1;
- Zij doorlopen periodiek alle pagina's van de website met de vakafdelingen op actualiteit;
- Er organiseren periodiek klantreizen waarbij aan inwoners wordt gevraagd om specifieke taken op de website uit te voeren.

Bij deze digitale toegankelijkheid wordt niet structureel aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners. Incidenteel is wel eens een klantreis uitgevoerd met een collega met een visuele handicap, maar daar blijft het bij. Er wordt bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt van deskundige organisaties als de Stichting lezen en schrijven (voor mensen met een taalachterstand) en Lederin (Netwerk van mensen met een beperking of chronische ziekte) die zich richten op een inclusieve samenleving. Ook bij de periodiek georganiseerde klantreizen wordt bij de werving van deelnemers geen aandacht besteed aan inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

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. Een (overheids)organisatie voldoet aan deze eisen als voldaan wordt aan de internationale Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) standaard en als zij een toegankelijkheidsverklaring publiceert.

In het kader van dit onderzoek hebben wij klantreizen uitgevoerd met een aantal inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners vanwege een visuele handicap, een taalachterstand of simpelweg weinig digitale ervaring¹. Uit deze klantreizen kwam naar voren dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening wel degelijk voor verbetering vatbaar is. Het lukte de deelnemers over het algemeen wel om simpele of enkelvoudige taken op de website te volbrengen. Hierbij gaat het om het maken van een afspraak voor het verlengen van een paspoort of het maken van een afspraak voor het ophalen van het grofvuil. Bij het uitvoeren van meer complexe taken, als bijvoorbeeld het uitvoeren van een check of een omgevingsvergunning nodig is voor een uitbouw of het aanvragen van een rolstoel voor een zieke buurvrouw, liepen de deelnemers vast. Zij begrepen de webteksten niet (ambtelijk taalgebruik) waardoor het onduidelijk was of ze op de goede pagina waren. Ook moesten formulieren worden ingevuld zonder dat duidelijk was of die betrekking hadden op de dienst die ze wilden aanvragen (navigatie). Het inloggen met DigiD werd door deelnemers over het algemeen als drempel ervaren..

Bij de eerder genoemde raadsbijeenkomst hebben wij ook twee klantreizen uitgevoerd. Hierbij hebben wij bewust gekozen voor de complexe taken van de check of een omgevingsvergunning nodig was en de aanvraag van de rolstoel voor de zieke buurvrouw. Het lukte een aantal raadsleden niet om deze taken te volbrengen. De klantreizen waren een 'opwarmer' om de raadsleden te bevragen over de wijze waarop zij hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van (digitale) dienstverlening willen invullen.

In 2017, toen inclusie veel minder dan nu speelde bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening, is de raad akkoord gegaan met de visie op dienstverlening en het daaruit voortvloeiende programma. De raad is vervolgens periodiek geïnformeerd over de voortgang van het programma en de realisatie van de doelstellingen daarvan. Eind 2019 is het programma gestopt en sindsdien is de afdeling

¹ Omdat de onderzoekers op de dag van de klantreizen geconfronteerd werden met een aantal 'no-shows', hebben de onderzoekers ter plekke in en rond het gemeentehuis vervanging geregeld. Deze deelnemers waren inwoners van Soest, maar hadden geen visuele handicap of een taalachterstand.

dienstverlening verantwoordelijk voor (de ontwikkeling van) de digitale dienstverlening. Sindsdien wordt de raad via documenten uit de P&C cyclus op de hoogte gehouden. De algemene lijn die uit de raadsbijeenkomst naar voren komt is dat de raadsleden inhoudelijke opvattingen hebben over het dienstverleningsbeleid van de gemeente. Zij willen daarom graag gericht worden geïnformeerd over de uitgangspunten en ontwikkelingen in dit beleid.

1.2 Aanbevelingen

Bovenstaande conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen voor het college van Burgemeester en Wethouders:

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 aanbeveling voor de gemeenteraad luidt als volgt:

3. Wij bevelen aan om de nieuwe raad inzicht te geven 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.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Gemeenten zetten in op een steeds verder gaande digitalisering van hun dienstverlening. Voor veel inwoners is dit een positieve ontwikkeling; zij zijn niet meer gebonden aan de openingstijden van het gemeentehuis om diensten aan te vragen of af te nemen. De gemeentelijke website is immers 24/7 toegankelijk. Maar dat geldt niet voor iedereen. Er is een grote groep burgers die een beperking heeft en/of digitaal minder vaardig is. Deze inwoners moeten veel moeite doen om op de gemeentelijke website de juiste weg te vinden. Zonder hulp lukt dit vaak niet. Daarom heeft de rekenkamercommissie (RKC) van Soest de vraag gesteld hoe toegankelijk de dienstverlening van deze gemeente is? En of iedereen wel digitaal mee kan doen in Soest?

Dit is niet het eerste onderzoek naar digitale dienstverlening van de RKC. Eerder in 2009 en 2016 vonden er al onderzoeken naar dit onderwerp plaats. Maar de ontwikkelingen gaan snel; er is nieuwe wetgeving gekomen en de gemeente heeft nieuw (in 2017, na het vorige onderzoek van de RKC) beleid ontwikkeld en uitgevoerd. Daarom heeft de RKC in 2022 opnieuw gekozen om een onderzoek naar de digitale dienstverlening te doen met als speciaal aandachtspunt de vraag in hoeverre er rekening wordt gehouden met inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

2.2 Opdrachtformulering

In dit rapport beantwoorden wij de onderzoeksvragen van de RKC over de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. De hoofdvraag van dit onderzoek is als volgt:

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?

Gebaseerd op deze hoofdvraag heeft de RKC de volgende deelvragen gesteld:

Hoe ziet het beleid rond digitale toegankelijkheid er uit?

- Welke hulp- en communicatiemiddelen van digitale dienstverlening zijn er voor de burger en ondernemer (zoals website, app(s) en communicatiemiddelen zoals sociale media en dergelijke)?
- Welke maatregelen neemt de gemeente Soest om tot digitale inclusie voor producten en dienstverlening te komen?
- Voldoet de gemeente aan de normen uit het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid?

Hoe wordt zorg gedragen voor de digitale toegankelijkheid van de gemeente voor mensen met een beperking, zoals een visuele of auditieve beperking, voor digibeten of voor mensen met een taalachterstand?

- Hoe is de uitvoering van het beleid georganiseerd?
- Wordt gebruik gemaakt van de adviezen van deskundige organisaties zoals de Stichting lezen en schrijven en Iederin?

- Zijn er voldoende alternatieve (en/of niet-digitale) middelen om diensten te verlenen aan de gebruikers en worden deze gevonden?
- In hoeverre betreft de gemeente Soest zowel digitaal vaardige als minder en niet-digitaal vaardige gebruikers bij het ontwikkelen en verbeteren van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening?

Welke aanpassingen zijn er in de coronaperiode geweest om de gemeente Soest benaderbaar te houden?

- Zijn deze aanpassingen van tijdelijke aard?
- Stonden deze aanpassingen al gepland of niet?
- Zijn deze aanpassingen langdurig van waarde?
- Is het geld dat daarmee gemoeid is geweest doelmatig besteed?

In hoeverre zijn de gestelde doelen van het beleid bereikt? Met andere woorden: hoe toegankelijk is de digitale informatievoorziening van de gemeente voor de burgers?

- Te beoordelen op aspecten als vindbaarheid, eenvoud, begrijpelijkheid en passendheid?
- Te beoordelen vanuit verschillende nader te formuleren klantsituaties en verschillende typen gebruikers.
- In hoeverre zijn de budgetten doeltreffend en doelmatig ingezet?

Aan deze deelvragen hebben wij er één toegevoegd:

Op welke wijze is de gemeenteraad van Soest betrokken bij de (toegankelijkheid van) digitale dienstverlening?

Bij de beantwoording van deze vragen hebben wij gebruik gemaakt van een normenkader voor digitale dienstverlening van gemeenten. Dit normenkader is gebaseerd op de vier kwaliteitscriteria voor digitale dienstverlening van de Nationale Ombudsman. Deze kwaliteitscriteria hebben wij, in overleg met de Nationale Ombudsman, omgezet in normen die dienen als toetsingskader voor de kwaliteit van gemeentelijke digitale dienstverlening. Dit normenkader speelt een belangrijke rol bij de beantwoording van de vraag naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid. U treft het normenkader aan in bijlage B.

2.3 Werkwijze en rapportage

Wij hebben het onderzoek uitgevoerd in de periode van januari tot en met mei 2022. Wij hebben zoveel mogelijk betrokkenen gesproken om een volledig en genuanceerd beeld te krijgen van het onderzoeksdomein. Daarom hebben wij in dit onderzoek, naast een documentstudie en interviews met ambtenaren en bestuurders, ook een aantal klantreizen en een raadsbijeenkomst georganiseerd. Beide onderzoeksactiviteiten leverden waardevolle input voor dit rapport. In de hoofdstukken drie en vier gaan wij hierop nader in.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk gaan wij dieper in op het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening, de wijze waarop dit beleid is vormgegeven op de website www.soest.nl en overige platforms en in hoeverre rekening is gehouden met de toegang voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners. In het derde hoofdstuk presenteren wij zoals gezegd de bevindingen van de klantreizen en in hoofdstuk vier doen wij verslag van de raadsbijeenkomst.

3. Beleid en uitvoering (digitale) dienstverlening

3.1 Verkenning van het beleid

In dit hoofdstuk staat de wijze waarop Soest de digitale dienstverlening heeft vormgegeven centraal. Daarmee bevat dit hoofdstuk het merendeel van de informatie die nodig is om de deelvragen naar de inrichting en uitvoering van het beleid te kunnen beantwoorden.

Allereerst behandelen we de strategische kaders voor digitale dienstverlening. Vervolgens richten we de aandacht op de wijze waarop de uitvoering van het beleid is vormgegeven en hoe de gemeente ervoor zorgt dat de toegang tot gemeentelijke diensten voor alle inwoners is geregeld. Ten slotte gaan we in dit hoofdstuk nader in op de vraag in hoeverre de gemeentelijke website voldoet aan de normen van het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid.

3.1.1 Strategische beleidskaders

Soest beschikt sinds 2017 over een brede visie op dienstverlening². In de visie is nadrukkelijk een koppeling gemaakt tussen dienstverlening en informatievoorziening omdat dienstverlening afhankelijk is van goede informatievoorziening. De raad heeft destijds de visie onderschreven en middelen ter beschikking gesteld voor de uitvoering van een programma gericht op de verbetering van de digitale dienstverlening. Dat programma liep tot eind 2019, maar de werkzaamheden zijn in de lijnorganisatie voortgezet.

Uitgangspunt voor de dienstverlening is: ‘*Vertrouwen*’. Omdat dit een breed begrip is, is dat verder geoperationaliseerd in:

- *Betrokken* – We werken continu aan het vertrouwen dat u in ons heeft en dat wij in u hebben. Wij luisteren naar u en uw mening doet ertoe!
- *Transparant* – U weet wat u van ons kunt verwachten, we houden het begrijpelijk, doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.
- *Beschikbaar* – Zaken doen met ons is gemakkelijk en we zijn deskundig. We zijn er als het nodig is; **alle kanalen zijn beschikbaar**³.

Ook is in de visie vastgelegd dat de gemeente Soest niet de ambitie heeft om voorop te lopen voor wat betreft de digitalisering van de dienstverlening. De doelstelling is om een ‘pro-actieve’ volger te zijn die ‘in de pas loopt met technologische ontwikkelingen in de samenleving’.

De visie is vervolgens in een korte periode verder uitgewerkt in een programmaplan om de dienstverlening te verbeteren. Hierbij werd breder gekeken dan alleen de website: diensten moesten multi-channel beschikbaar zijn en ook via de balie en de telefoon worden aangeboden. Als onderdeel van het programma is een beweging gemaakt om meer informatie naar de front office te brengen, zodat meer vragen daar direct afgehandeld konden worden. In algemene zin wordt gesteld dat de inwoner/ondernemer in 70% van de gevallen direct het volledige, begrijpelijke en juiste antwoord dient te krijgen. Ook dient het contact met de gemeente door inwoners en bedrijven met een 7,5 gewaardeerd te worden.

² Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening – Gemeente Soest (8 februari 2017)

³ Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening P.9

In het programma zijn naast deze algemene doelen nog vier nadere doelen gesteld ten aanzien van de digitale dienstverlening:

- Ondernemers kunnen via het digitaal bedrijvenloket direct zakendoen met de gemeente;
- Ondernemers kunnen 60% van de diensten en producten op digitale wijze afhandelen en volgen;
- Inwoners kunnen 80% van de diensten en producten op digitale wijze afhandelen en volgen;
- Instellingen/ondernemers/inwoners kunnen op digitale wijze de gestandaardiseerde subsidies en ondersteuning voor bewonersinitiatieven aanvragen en verantwoording afleggen.

In het Jaarplan digitale dienstverlening wordt op de realisatie van deze doelen terug gekomen. Ze zijn grotendeels gehaald⁴. De gemiddelde score voor alle klantcontactkanalen was een 7,5. De website, het 'minst warme' contactkanaal, scoorde met een 6,9 beduidend lager.

Uit de interviews blijkt dat de visie op dienstverlening van 2017 nog steeds actueel is. Er is geen nieuwe of geactualiseerde visie opgesteld. Wel wordt aangegeven dat de visie ambtelijk een beetje in de benen gezakt is. Bij de start van het programma was er zowel bestuurlijk als ambtelijk veel aandacht voor, maar nu wordt de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening meer beschouwd als 'business as usual'. De doorontwikkeling van digitale diensten is in de lijnorganisatie verankerd in de werkprocessen. De organisatie is erop ingericht om online en offline dienstverlening in samenhang te beheren en te ontwikkelen.

In de visie en daarop volgende jaarplannen zijn geen aandachtspunten, overwegingen of ambities aangetroffen die zich specifiek richten op het versterken van de toegankelijkheid van de dienstverlening voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

3.2 Het beheer en de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening

In deze paragraaf zetten we uiteen hoe de visie op dienstverlening in praktijk wordt gebracht. De nadruk hierbij ligt vanzelfsprekend op de digitale dienstverlening, maar omdat in de visie nadrukkelijk wordt gesteld dat alle kanalen beschikbaar zijn, komen ook de off-line kanalen aan bod.

3.2.1 Digitale kanalen van de gemeente Soest

De gemeente Soest is op verschillende platforms digitaal beschikbaar om met inwoners en bedrijven te communiceren. Het betreft de volgende kanalen:

⁴ Jaarplan Digitale Dienstverlening 2020, P 3.

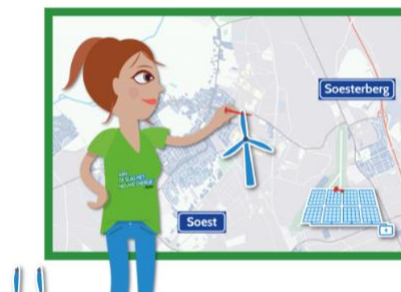
- www.soest.nl – Dit is een zogenaamde toptaken website die vooral gericht is op dienstverlening aan burgers en bedrijven. Zoals de naam ‘toptaken’ al doet vermoeden, zijn de belangrijkste



diensten, dat wil zeggen de diensten die het meest door burgers en bedrijven worden afgenomen, op de ‘home-page’ van deze website te vinden. Diensten die minder vaak worden afgenomen, zijn op sub-pagina’s terug te vinden. De meeste gemeenten in Nederland beschikken over een toptaken website voor de invulling van hun digitale dienstverlening. Algemene informatie over wat er in de gemeente speelt is daardoor zeer beperkt op de website beschikbaar. Hiervoor worden andere kanalen gebruikt.

- Themawebsites – Voor actuele thema’s als bijvoorbeeld energietransitie of het sociaal domein richt de gemeente themawebsites in. De toptakensite verwijst naar deze sites, die dezelfde huisstijl hebben. Vanwege de vergelijkbare ‘look and feel’ hebben bezoekers vaak helemaal niet in de gaten dat ze naar een themawebsite zijn doorgelinkt. Hierdoor is het voor bezoekers duidelijk dat zij nog steeds met de gemeente Soest te maken hebben. De themawebsites hebben als doel om inwoners en bedrijven te informeren over het thema. Ook komt er aan de orde wat de gemeente doet op het thema en wat inwoners kunnen doen. Ten slotte wordt er doorverwezen naar derde partijen die, in samenwerking met de gemeente, relevante diensten aanbieden.

- Denkmeever.nl – Voor zaken waar tweerichtingsverkeer nodig is, bijvoorbeeld in participatietrajecten in het ruimtelijk domein. Op deze website worden burgers gevraagd om mee te denken over projecten als bijvoorbeeld het herinrichten van een straat of zonnenvelden en windturbines in de gemeente. De actuele projecten staan op de homepage en op vervolgpagina’s is een overzicht te vinden van afgeronde projecten. De website bevat ook een quick scan participatie voor bewoners met bouwplannen.



- www.mijnsoest.nl – Dit is een persoonlijke pagina, kan gebruikt worden om inwoners op een veilige manier persoonlijk inzicht te bieden in de zaken die ze met de gemeente hebben geregeld. Deze website is sinds kort operationeel voor subsidies en vergunningen en wordt gekoppeld aan het zaakstelsel. Burgers en bedrijven krijgen met hun DigiD toegang tot deze website en kunnen hier gegevens inzien en een aanvraag doen.
- Facebook.com/gemeentesoest/ - Op deze facebookpagina wordt door de gemeente informatie gepost over actuele maatschappelijke ontwikkelingen als bijvoorbeeld veiligheid, biodiversiteit en vergroenen en evenementen voor. Soest heeft op Facebook 5,7 duizend volgers.

Soest beschikt al met al over diverse digitale kanalen die voor verschillende doeleinden wordt gebruikt. Bij dit onderzoek over de toegankelijkheid van digitale dienstverlening ligt de nadruk bij de website www.soest.nl.

3.2.2 De kanalenstrategie

Naast digitale kanalen beschikt Soest ook over de traditionele dienstverleningskanalen. Burgers en bedrijven kunnen op openingstijden de gemeente bellen met een vraag of langsgaan bij de balie van het gemeentehuis. De gemeente doet aan zogenaamde kanaalsturing en zet actief in op digitalisering van de dienstverlening, zonder overigens de overige kanalen te sluiten. De gemeente heeft inzicht in de aantallen views op de website en het aantal telefoontjes dat binnenkomt. Het aantal unieke bezoekers fluctueert per periode, maar neemt over het algemeen toe. Ter illustratie: in de eerste helft van 2019 waren er een krappe 130.000 views tegen 163.000 views in de eerste helft van 2020. Het aantal telefonische vragen dat binnenkomt bij de front office is juist gedaald en bedraagt over dezelfde periodes 24.000 in de eerste helft van 2019 en 19.500 in de eerste helft van 2020. Deze daling wordt overigens voor een deel toegeschreven aan de krappere openingstijden van het TIP⁵. Voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige burgers blijft het natuurlijk mogelijk om te bellen met de gemeente of een afspraak te maken op het gemeentehuis als zij er op de website niet uit komen, maar de tijden waarop ze telefonisch terecht kunnen, zijn wel beperkt.

Als onderdeel van de kanalenstrategie worden steeds meer diensten gedigitaliseerd en wordt er geïnvesteerd in de toegankelijkheid van de dienstverlening. De toegankelijkheid wordt op de volgende manieren geborgd:

- Door in begrijpelijke taal te schrijven. Voor de website wordt op taalniveau B1 geschreven. Om hiervoor te zorgen wordt speciale software ingezet en zijn ambtenaren getraind. Voordat teksten op de website geplaatst worden, worden ze bovendien op taalniveau gescreend door het online team van de afdeling dienstverlening. Ten slotte worden alle webteksten jaarlijks gescreend op actualiteit en begrijpelijkheid;
- Door periodiek gebruikersonderzoek uit te voeren in de vorm van klantreizen. Er wordt een extern bureau ingeschakeld dat burgers vraagt om specifieke taken op de website uit te voeren. Dit levert doorgaans verbeterpunten op ten aanzien van de navigatie en het taakgebruik op de website. Deze verbeterpunten worden wederom door het online team doorgevoerd op de website;
- Door burgers meer inzicht te geven in de status van de dienst die zij aan de gemeente hebben gevraagd. Door de koppeling van de webformulieren aan het nieuwe zaakstelsel wordt het voor burgers mogelijk om hun aanvraag te volgen en feedback te geven. Dit extra inzicht levert naar verwachting een grotere klanttevredenheid op.

Ook externe factoren zijn van invloed op de kanalenstrategie. In de coronaperiode bijvoorbeeld was het niet mogelijk om afspraken te maken op het gemeentehuis en nam het digitaal contact van de gemeente met burgers en bedrijven snel toe. De gemeente heeft dit aangegrepen om diensten versneld te digitaliseren en er zijn meer e-formulieren dan waren voorzien ontwikkeld en online gezet.

Ook is in deze periode besloten om de openingstijden van de balie te beperken tot de ochtend. Dit heeft geleid tot minder telefoontjes en bezoeken en tot meer verkeer op de gemeentelijke website.

De kanalenstrategie werpt zijn vruchten af; steeds meer inwoners bezoeken de website van de gemeente en de succesratio van de formulieren op de website wordt groter. Tegelijkertijd blijft het gebruik van de telefoon populair. Zo wordt de gemeente nog steeds veel gebeld voor Meldingen Openbare Ruimte ondanks de verbeteringen die hiervoor op de website zijn doorgevoerd.

⁵ Halfjaarrapportage Website en Telefonie – Team publiekszaken 2020

3.2.3 De organisatie van de (digitale) dienstverlening

In 2017, nadat de visie op dienstverlening door de gemeenteraad was vastgesteld, is de ontwikkeling van de digitale dienstverlening vormgegeven in een programma. Dit programma werd geleid door een programmamanager. Sinds 2019 is deze verantwoordelijkheid in de lijn belegd bij de afdeling dienstverlening en burgerzaken. Bij deze afdeling is een front-office ingericht dat bestaat uit balie- en telefoonmedewerkers en het online team. Het online team vervult een spilfunctie in de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Hier wordt beoordeeld of de content aan de toegankelijkheidseisen voldoet en er logisch door de website genavigeerd kan worden. De medewerkers van het online team kennen hiervoor de standaarden en maken gebruik van speciale software (SiteImprove) om de toegankelijkheid te beoordelen en aan te passen indien nodig. Hiervoor wordt regelmatig contact onderhouden met de afdeling Communicatie en de vakafdelingen. Het online team overlegt regelmatig met de collega's van de front-office waar soms klachten van bewoners binnenkomen over de website. Deze klachten worden direct in behandeling genomen. Deze werkwijze is met name relevant om zicht te houden op de bruikbaarheid van de digitale dienstverlening voor de inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

Het online team doet soms zelf onderzoek naar de gebruikersvriendelijkheid van de website, maar schakelt hiervoor ook periodiek een extern bureau in. Intern probeert het online team bewustwording te creëren voor het belang van de toegankelijkheid van de website door hierover op het intranet te publiceren. De medewerkers van het online team geven aan dat het belang van toegankelijkheid goed ingesleten is in de organisatie, maar wel permanent aandacht nodig heeft. Daarom voert het online team twee keer per jaar een algemene contentronde uit in de organisatie. Alle pagina's worden dan gecontroleerd op actualiteit en toegankelijkheid.

De afdeling dienstverlening is ook verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Hierbij gaat het om zaken als de koppeling van de website met het nieuwe zaakstelsel, de ontwikkeling van de nieuwe web-omgeving mijnsoest.nl en de ontwikkeling van nieuwe webformulieren, bijvoorbeeld voor de meldingen openbare ruimte. Hiervoor worden sinds 2019 jaarplannen opgesteld. Deze jaarplannen bevatten ook een terugblik over de realisatie van de verbeterpunten in de vorige periode. Ook bij deze structurele verbeteringen van de website speelt het online team een belangrijke rol. Hierbij werken zij nauw samen met de afdelingen bedrijfsvoering, de vakafdelingen en leveranciers.

Dienstverlening behoort in het college van B&W tot de portefeuille van de burgemeester. Hij vindt dit een belangrijk onderwerp, want dienstverlening is het visitekaartje van de gemeente. Eens in de twee weken overlegt hij over lopende zaken aangaande de dienstverlening en twee keer per jaar wordt er over (de realisatie van) het jaarplan gesproken. Hij is te zeer te spreken over de voortgang die de afgelopen periode is geboekt in de digitalisering van de dienstverlening. Dat is volgens hem voor een belangrijk deel te danken aan de actieve kanaalsturen en de kwaliteit van de ambtelijke organisatie. Wel geeft hij aan dat er grenzen zijn aan de digitalisering. Hij vindt het belangrijk dat de gemeente de 'menselijke maat' in acht neemt. Ook voor inwoners die niet kunnen of willen meedoen met de digitale transformatie, moet de gemeente toegankelijk blijven.

3.3 De toegankelijkheid van de website

Sinds 1 juli 2018 is het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* van kracht. In dit Besluit is bepaald dat websites en mobiele applicaties van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen

aan toegankelijkheidseisen. Een organisatie voldoet aan deze verplichting door (1) de laatste versie van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) standaard⁶ op niveau A en AA toe te passen, en (2) een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. 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 burgers.

De WCAG richtlijnen zijn samen te vatten in 4 principes waar digitale toegankelijkheid aan getoetst kan worden.

1. **Waarneembaarheid:** zorg ervoor dat informatie op het platform waar te nemen is voor gebruikers met zintuigen die voor hen beschikbaar zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat er alternatieven worden geboden voor mensen die niet kunnen zien of horen.
2. **Bedienbaarheid:** componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.
3. **Begrijpelijkheid:** informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.
4. **Robuustheid:** content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van 'user agents', met inbegrip van hulptechnologieën.

Deze principes zijn als volgt uitgewerkt:

Principe	Nr.	Richtlijn
Waarneembaarheid	1.1	Er worden tekstalternatieven voor niet tekstuele content geleverd.
	1.2	Er worden alternatieven voor op tijd gebaseerde media ((afspeel)media, zoals beeld en geluid) geleverd.
	1.3	Content op de website kan op verschillende manieren gepresenteerd worden (bijvoorbeeld in eenvoudigere lay-outs) zonder dat hierbij verlies van informatie of structuur optreedt.
	1.4	Het is voor gebruikers gemakkelijk om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.
Bedienbaarheid	2.1	Alle functionaliteit is beschikbaar vanaf een toetsenbord.
	2.2	Gebruikers hebben genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.
	2.3	Content is zodanig ontworpen dat het geen toevallen of fysieke reacties veroorzaakt.
	2.4	Er worden manieren geleverd om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.
	2.5	Het is voor gebruikers mogelijk om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.
Begrijpelijkheid	3.1	Tekstcontent is leesbaar en begrijpelijk.
	3.2	Het uiterlijk en de bediening van webpagina's is voorspelbaar.
	3.3	Gebruikers worden geholpen om fouten te vermijden en ze te verbeteren.
Robuustheid	4.1	Compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Met een toegankelijkheidsverklaring legt de organisatie verantwoording af aan de Tweede Kamer en de bezoekers van de website. De verklaring moet voldoen aan een model⁷. In de loop van 2020 is dit

⁶ De huidige versie van de WCAG is versie 2.1. De volledige richtlijn is te vinden op: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

⁷ Zie: <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/> voor meer informatie

model ook formeel door de minister van BZK vastgesteld. Het model is opgebouwd uit de volgende elementen:

- Het hoofddomein en sub-domeinen waarop de verklaring van toepassing is;
- De huidige nalevingsstatus (in welke mate voldoet de website, aangegeven in een niveauiduiding A t/m E);
- Een toelichting van de afwijkingen van de eisen, de gevolgen van deze afwijkingen en de maatregelen die getroffen worden om de afwijking op te kunnen heffen (inclusief een afhandelingsdatum);
- Een akkoordverklaring door een tekenbevoegde van de organisatie;
- Contactgegevens voor bezoekers en informatie over de handhavingprocedure.

De gemeente Soest heeft op 3 september 2020 een toegankelijkheidsverklaring getekend op basis van een zelfstandig uitgevoerd toegankelijkheidsonderzoek. Uit dit onderzoek is gebleken dat nog niet aan alle eisen wordt voldaan. Voor elke afzonderlijke afwijking van de eisen is de oorzaak bekend en is het gevolg beschreven. Ook zijn maatregelen genomen om de afwijking op te heffen en wordt een concrete datum genoemd waarop deze maatregelen worden uitgevoerd. De status van de website is B- voldoet gedeeltelijk. De gemeente voldoet daarmee aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid.

De gemeente heeft één afwijking geconstateerd. Wanneer een inwoner prijstabellen op de website bekijkt op een mobiel device, kan een deel van de informatie alleen bekeken worden als zowel horizontaal als verticaal gescrold wordt. Het is onduidelijk of deze afwijking is aangepakt. Het lijkt of slechts nog horizontaal gescrold moet worden.

Het toegankelijkheidsrapport bevat met name conclusies (uitkomst eis: voldoende etc.), maar geen beschrijving van de bevindingen. In aanvulling op het door de gemeente uitgevoerde onderzoek heeft onze quickscan van de website de volgende bevindingen opgeleverd:

- Op de website worden korte bondige teksten gebruikt. Dit komt de leesbaarheid ten goede en de beperkt de noodzaak om te scrollen.
- De gemeente heeft geen luistermechanisme, waarmee de tekst op elke pagina wordt voorgelezen. Deze functionaliteit zou de website toegankelijker maken voor slechtzienden én burgers met een taalachterstand.

Al met al blijkt dat de gemeente sinds 2017 beleid heeft ontwikkeld om de dienstverlening te moderniseren en om deze in dat verband ook te digitaliseren. In lijn met eisen die aan digitale dienstverlening worden gesteld, zoals het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*, is er in het beleid en de uitvoering daarvan aandacht voor het bereikbaar en bruikbaar houden van de digitale dienstverlening voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige burgers. Tegelijkertijd is niet gebleken dat Soest specifieke aandacht heeft voor deze groep burgers.

4. Bevindingen klantreizen

4.1 Inleiding

Veel van de onderzoeksvragen richten zich op de inrichting en uitvoering van het gemeentelijk beleid met betrekking tot de modernisering en digitalisering van de dienstverlening. In het onderzoek is er met de organisatie van zogenaamde klantreizen ook aandacht geweest voor de manier waarop inwoners de digitale dienstverlening ervaren. Wij hebben aan twaalf inwoners gevraagd om enkele taken uit te voeren op de website van de gemeente Soest. Bij de selectie van deze inwoners zijn wij bewust op zoek gegaan naar inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.⁸ Daarbij ging het zowel om mensen die om fysieke redenen beperkingen ondervonden als ook om mensen met een taalachterstand. Tijdens de uitvoering van die taken is de deelnemers gevraagd om hardop aan te geven waarom zij een bepaalde route op de website volgen en wat hen daarbij opvalt, zowel in positieve als negatieve zin. Elke deelnemer is begeleid door een lid van het onderzoeksteam. Overigens is tijdens uitvoering van de taken zo min mogelijk ingegrepen door de onderzoekers. Het was immers belangrijk om zoveel mogelijk een echte taak te simuleren. Als een deelnemer vastloopt is dat ook een valide uitkomst.⁹

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de deelnemers bij de uitvoering van de taken beschreven. Ter afsluiting worden de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde *hartmonitor*. In een dergelijke hartmonitor wordt het verloop van het dienstverleningsproces grafisch weergegeven, waarbij bovendien wordt aangegeven welke 'emoties' de verschillende onderdelen van dit proces bij de deelnemers opriepen. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor zich boven het gemiddelde bevindt, zijn de deelnemers over het algemeen tevreden. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor zich onder het gemiddelde bevindt, zijn ze ontevreden.

Ten tijde van het onderzoek werkte de gemeente met drie soorten blokken waar informatie te vinden is. De tabjes bovenin de hoofdpagina, de tegels met toptaken op de hoofdpagina en een lijst met extra onderwerpen onder de tegels met toptaken. Inmiddels heeft de gemeente de tabjes verwijderd en onder de lijst met extra onderwerpen tegels toegevoegd die corresponderen met de eerdere tabjes.

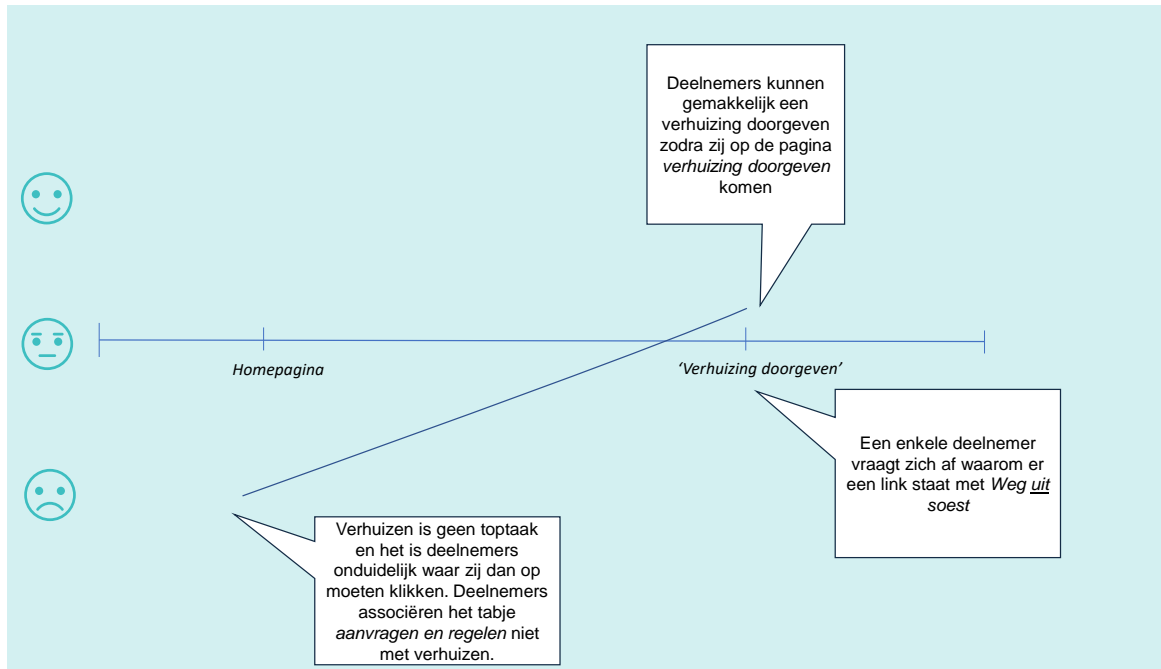
4.2 Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing

Een verhuizing doorgeven is ten tijde van het onderzoek geen toptaak en dat betekent dat het geen dienst van de gemeente betreft die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Het is de meeste deelnemers duidelijk dat zij niet via de tegels op de homepage de verhuizing door kunnen geven. Een enkele deelnemer probeert het via de tegel 'omgevingsvergunning aanvragen', maar begrijpt vrij snel dat dat niet de juiste route is. Niet iedereen ziet de tabjes bovenaan de pagina en voor diegenen die de tabjes wel zien is het vaak niet duidelijk dat zij voor een verhuizing op het tabje 'aanvragen en regelen' moeten klikken. Verschillende deelnemers geven op en noemen dat zij liever zouden bellen met de gemeente. Diegenen die wel het tabje vinden kunnen een verhuizing doorgeven. Eén van de deelnemers gebruikt het contactformulier, maar haakt af bij het doorgeven van zijn DigiD. Voor hij die moeite neemt, wil hij wel zeker weten dat hij in het goede

⁸ Op de dag van de klantreizen werden de onderzoekers geconfronteerd met een aantal 'no shows'. Zij zijn in en rond het gemeentehuis op zoek gegaan naar vervanging. Deze vervangers waren inwoners van Soest, maar hadden geen (digitale) beperking of taalachterstand.

⁹ In dat kader is vooraf de deelnemers verzocht om geen gebruik te maken van diverse zoekfuncties, zoals Google of de zoekfunctie op de pagina. De reden was dat de inrichting en toegankelijkheid van de pagina's zelf centraal stonden.

formulier komt. Volgens hem is dat een wens van veel ouderen. De gebundelde ervaringen van de deelnemers laten zich samenvatten in onderstaande hartmonitor.

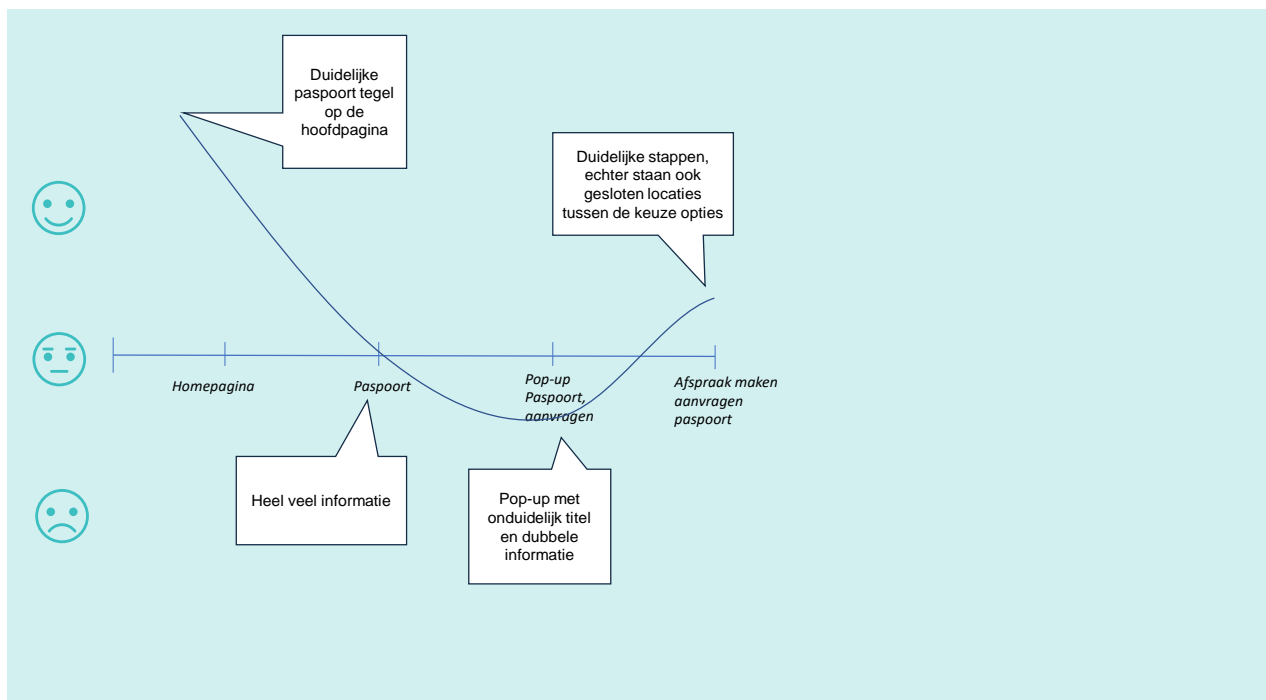


Figuur 1: Hartmonitor 'Verhuizing doorgeven'

4.3 Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort

Het aanvragen van een paspoort is ten tijde van het onderzoek een toptaak. Dat betekent dat het een dienst van de gemeente betreft die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Nagenoeg alle deelnemers kunnen deze tegel vinden en klikken vervolgens op *paspoort of id-kaart aanvragen en ophalen*. De deelnemers die op deze pagina zijn aangekomen klikken allemaal op *paspoort aanvragen* onder de kop *afspraak maken*.

Het samenvattend beeld is als volgt:

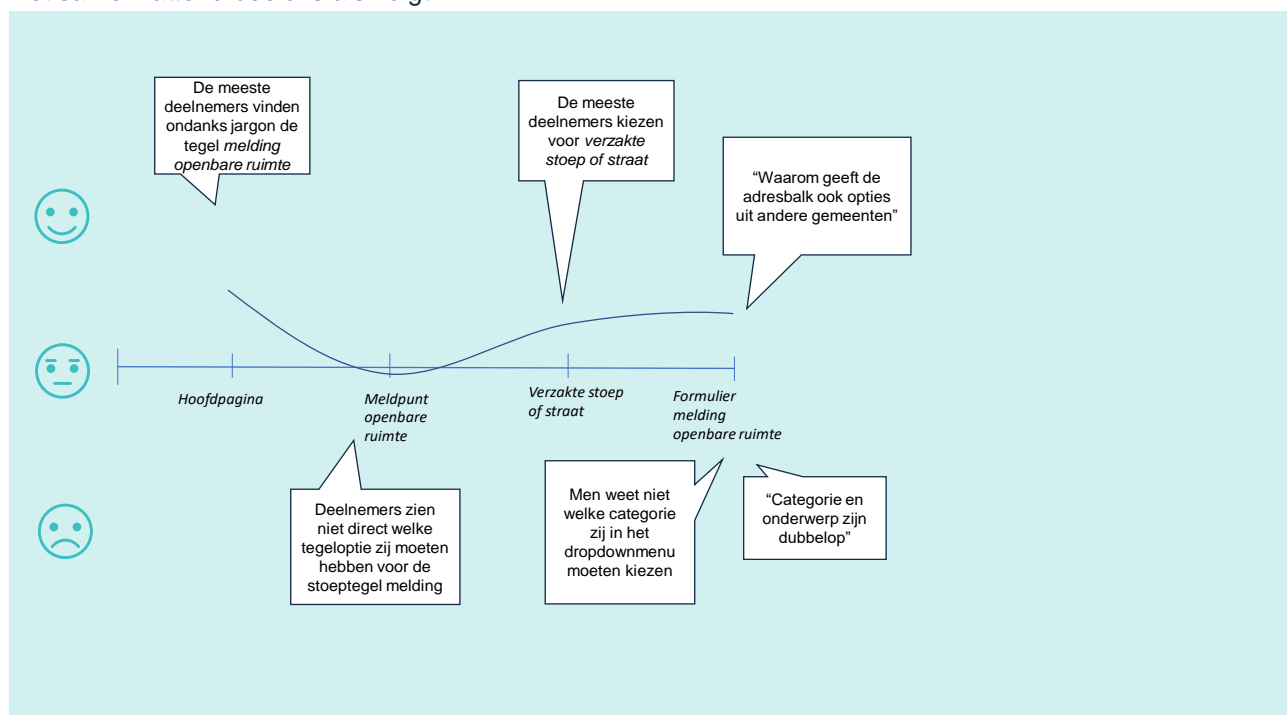


Figuur 2: Hartmonitor 'Paspoort aanvragen'

4.4 Ervaringen met het doen van een melding van verwijderde stoeptegels

Het doen van een *melding openbare ruimte* is ten tijde van het onderzoek een toptak op de hoofdpagina van de gemeentelijke website. Dat betekent dat het een dienst van de gemeente betreft die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Nagenoeg alle deelnemers kunnen deze tegel vinden. Een enkele deelnemer vraagt zich af wat wordt verstaan onder *openbare ruimte*, maar klikt toch op de tegel vanwege het woord *melding*. De volgende pagina lijkt voor enkele deelnemers een limitatief aantal opties te bevatten met soorten meldingen die men kan doen. Het is wat verwarrend voor de deelnemers welke tegel zij moeten hebben. De meeste deelnemers kiezen voor *verzakte stoep of straat*. Een deelnemer merkt op: 'Fijn dat er foto's bij de opties staan'. Een van de deelnemers is blind en moet door het verkeerde pad een paar keer terug naar de hoofdpagina. Dit roept irritatie op. Waar de meeste deelnemers kiezen voor *verzakte stoep of straat* kiest hij voor overlast door jongeren. Deze pagina begint met drie linkjes: *hulp bij overlast*, *logboek* en *aanpak*. Hij raakt hiervan zo in de war, dat hij weer teruggaat naar de hoofdpagina. Iedereen vindt uiteindelijk zijn weg naar het formulier *melding openbare ruimte*. Het is verwarrend dat deelnemers in het drop down menu niet direct een categorie vinden die helemaal past bij hun melding. Dat zij vervolgens een onderwerp moeten opschrijven vinden zij vreemd, zij hebben zojuist een categorie aangeklikt. Een van de deelnemers geeft aan het 'dubbelop' te vinden. De blinde deelnemer heeft overigens moeite met het invullen van het adres. Een van de deelnemers vraagt zich af waarom in de adresbalk ook suggesties verschijnen voor andere gemeenten. Het lukt alle deelnemers een melding te doen van de verwijderde stoepetegel.

Het samenvattend beeld is als volgt:

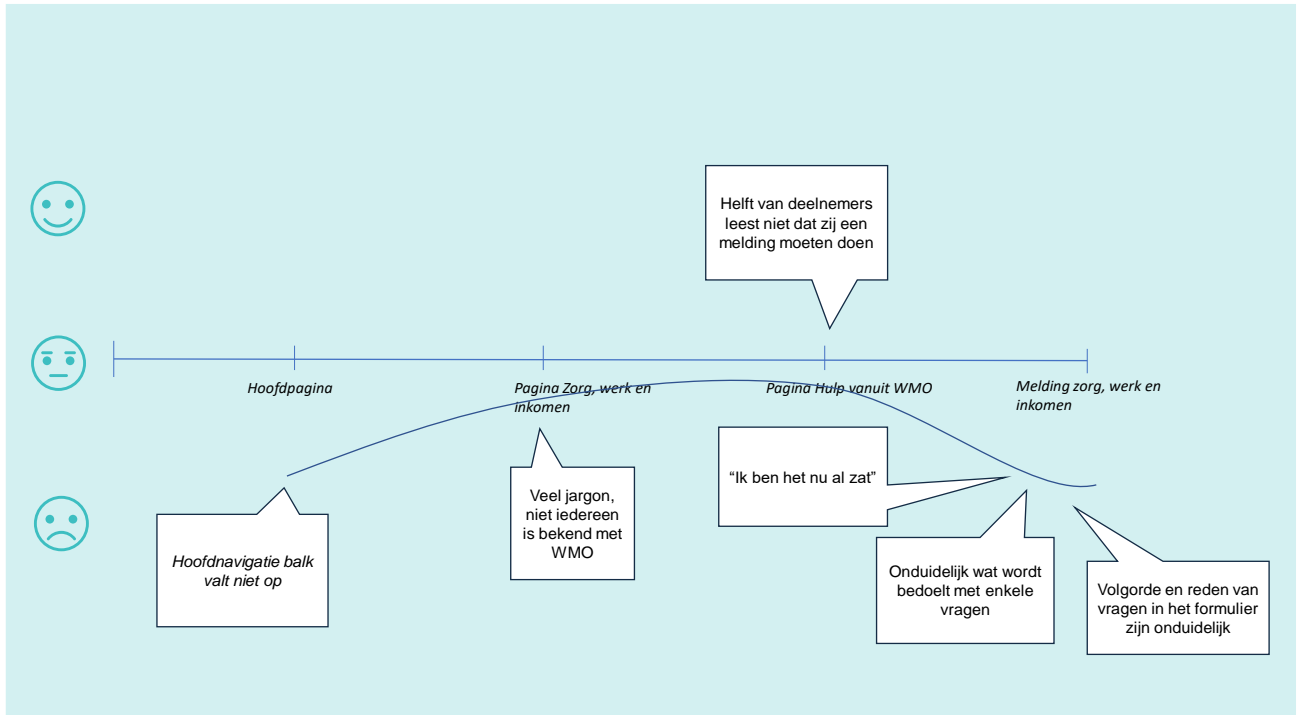


Figuur 4: Hartmonitor 'Melding verwijderde stoeptegelmelding'

4.5 Ervaringen met het aanvragen van een rolstoel

Zorg is ten tijde van het onderzoek geen toptaak, hetgeen betekent dat het niet op een tegel op de hoofdpagina staat. Ten tijde van het onderzoek is er sprake van hoofdnavigatie op de hoofdpagina. De balk met de hoofdnavigatie toont een kleine tab met *Zorg werk en inkomen*. De meeste deelnemers kunnen deze tab maar moeilijk vinden. Enkeligen vragen zich af wat zorg en een rolstoel van doen hebben met werk en inkomen. Slechts enkele deelnemers komen bij het formulier *melding zorg, werk en inkomen* terecht. Dit is de plek waar men de rolstoel aan kan vragen. Een van de deelnemers loopt al vast op de zorg, werk en inkomen pagina. Hij weet niet op welke thema hij door moet klikken. *Hulp vanuit WMO* doet geen belletje rinkelen. Een andere deelnemer klikt wel op deze tegel maar loopt vast in de tekst onder de link *hulp en ondersteuning, in welke vorm?* Beide deelnemers zouden vanaf dit moment de gemeente bellen of het contactformulier invullen. Opvallend is dat niemand de tijd neemt om de informatie op de pagina's te lezen. De deelnemers die bij het formulier *melding zorg, werk en inkomen* uitkomen ronden het formulier niet af. De gemeente vraagt of de deelnemer het invult als contactpersoon of als betrokkene. Het is niet iedereen duidelijk wat hier wordt bedoeld, ondanks de uitleg erboven (die niet of slecht wordt gelezen). Vervolgens is het onduidelijk wanneer informatie wordt gevraagd over de deelnemer en wanneer over de hulpbehoevende. Men wordt in vragen over de gezinssamenstelling aangesproken met U. Een van de deelnemers merkt op: "Ik ben het nu al zat". Een andere deelnemer geeft aan dat het onduidelijk is wat wordt bedoeld met dergelijke vragen. De deelnemer vraagt zich steeds af of het de moeite van het invullen waard is, omdat ze nog steeds niet zeker weet of ze hier een rolstoel aan kan vragen. Pas ver in het formulier wordt gevraagd waarom een melding wordt gedaan. Het is verwarrend dat de lijst met opties ook over andere zaken dan zorg gaan. Alle deelnemers geven aan de gemeente liever te bellen.

Samenvattend is het beeld als volgt:

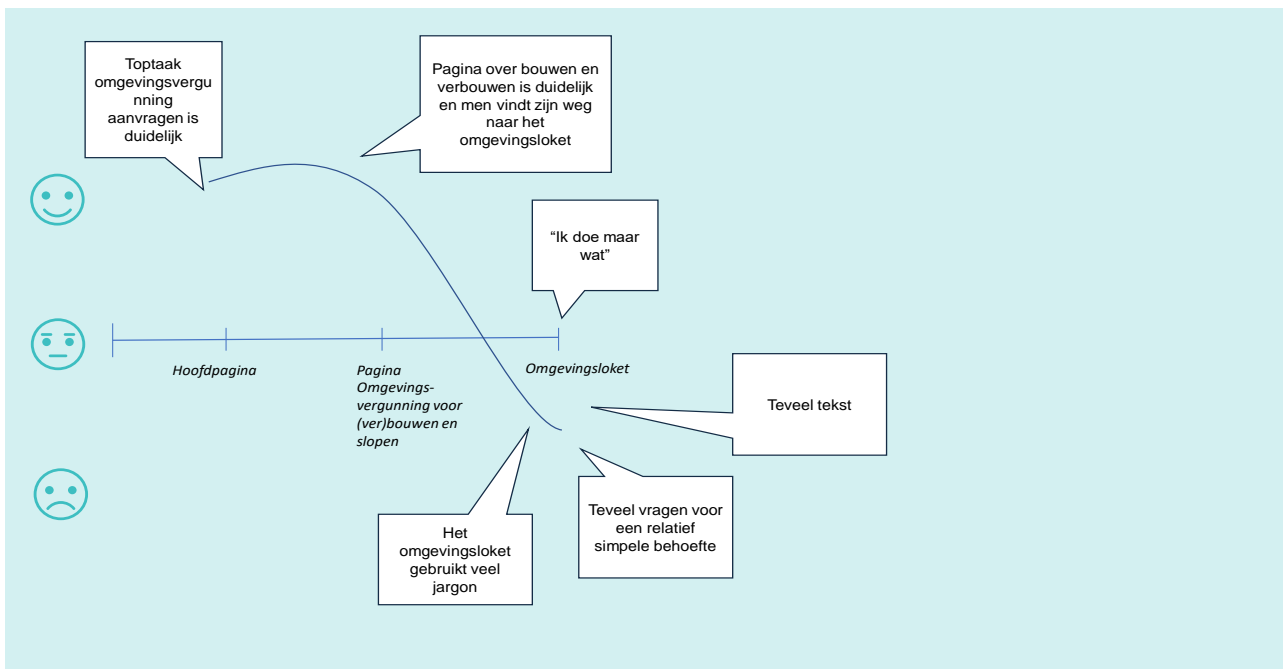


Figuur 5: Hartmonitor 'Rolstoel aanvragen'

4.6 Evaringen met het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw

Het aanvragen van een omgevingsvergunning is ten tijde van het onderzoek een toptaak op de hoofdpagina van de gemeentelijke website. Dat betekent dat het een dienst van de gemeente betreft die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Alle deelnemers kunnen deze tegel vinden. De deelnemers weten hun weg op de gemeentelijke site goed te vinden. De gemeentelijke website verwijst door naar de site van het omgevingsloket, waar men kan checken of een vergunning noodzakelijk is en waar men een vergunning aan kan vragen. Deelnemers geven aan dat er te veel tekst staat, dat sprake is van teveel jargon en dat er teveel lijstjes staan. Een van de deelnemers geeft aan: "Ik doe nu maar wat". De deelnemers geven ook aan dat ze zeer veel vragen krijgen voor een relatief simpele behoefte. Bovendien staat de uitleg bij de vragen en antwoordcategorieën vaak in een heel klein vakje. Het is de deelnemers niet duidelijk of zij de check of aanvraag goed hebben ingevuld.

Samenvattend is het beeld als volgt:



Figuur 6: Hartmonitor 'Vergunning aanvragen sloop'

4.7 Algemene bevindingen

Ondanks het uitgangspunt om in begrijpelijke taal te communiceren, vinden de deelnemers aan de klantreizen dat er veel ambtelijke taal wordt gebruikt. Bij de opdracht om een rolstoel aan te vragen, komt men op een pagina waar als titel staat: Hulp vanuit WMO. Het zou helpen als er een korte beschrijving onder deze titel zou staan wat dit precies inhoudt.

Het is nog niet zo makkelijk om bij de eenvoudige diensten als 'een paspoort aanvragen' en 'een verhuizing doorgeven' te vinden op de website. De deelnemers aan de klantreizen verwachtten dit niet aan te treffen onder de kop 'Regelen en aanvragen'. Zeker bij een verhuizing doorgeven wordt de link met 'Regelen en aanvragen' niet gemaakt. Bovendien zien veel deelnemers de tabjes op de homepage niet. Het is voor hen verwarrend dat er een lijst is met toptaken en verschillende tabs.

Bij de uitvoering van meer complexe taken als het aanvragen van een rolstoel voor de buurvrouw en het checken of er een omgevingsvergunning nodig is voor de verbouwing, raken de deelnemers in verwarring. Het lukt ze niet om de taak op de website te volbrengen omdat er in moeilijk te doorgronden webformulieren veel informatie moet worden ingevuld. Vanwege het ambtelijk taalgebruik is bovendien niet duidelijk wat er nou precies wordt gevraagd. Deelnemers twijfelen daarom voortdurend of zij het wel goed doen en geven aan liever te bellen met de gemeente.

Als deelnemers om een DigiD wordt gevraagd, wordt dit ervaren als een grote drempel. Bij contactformulieren op de website moet je eerst je DigiD invullen en krijg je daarna pas te zien waarvoor je dat moet doen. Het zou de deelnemers helpen als zij eerst een bevestiging krijgen dat ze op de goede pagina zitten en daarna te vragen om de DigiD. Anders doen ze alle moeite voor niets.

De belangrijkste conclusies uit de klantreizen zijn:

- De navigatie is voor verbetering vatbaar;
- De taal wordt door de deelnemers toch als 'ambtelijk' ervaren (bijvoorbeeld producten en diensten in plaats van rolstoel of paspoort);
- Sommige diensten zijn moeilijk te vinden.

Het spreekt voor zich dat deze bevindingen met name relevant zijn voor inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.

5. De Raadsbijeenkomst

Op woensdag 13 april hebben wij als onderdeel van dit onderzoek een bijeenkomst voor de raad georganiseerd. De aldus te verkrijgen informatie is vooral relevant als uitgangspunt voor het antwoord op de deelvraag in hoeverre de gemeenteraad betrokken is bij het dienstverleningsbeleid.

Bij deze bijeenkomst waren 14 raadsleden plus een lid van de rekenkamercommissie aanwezig.

De raadsbijeenkomst bestond uit twee delen; klantreizen om de raadsleden te laten ervaren hoe de digitale dienstverlening in Soest in de praktijk werkt. Vervolgens hebben wij naar aanleiding van een aantal stellingen een gesprek gevoerd met de raadsleden over de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol van de raad in relatie tot digitale dienstverlening. Hieronder treft u de belangrijkste bevindingen uit deze sessie aan. Voor de goede orde benadrukken wij dat de opgedane inzichten de opvattingen van de aanwezige raadsleden betreffen. Dat is niet gelijk aan de opvattingen van 'de raad'.

5.1 Klantreizen

In tweetallen hebben de raadsleden de volgende klantreizen uitgevoerd:

- Uw buurvrouw, voor wie u mantelzorger bent, is in de winter gevallen en mag na revalidatie naar huis. Zij heeft permanent een rolstoel nodig. Vraag een rolstoel aan.
- U bent van plan een deel van uw huis te slopen en opnieuw op te bouwen (oppervlakte van het te slopen deel is 13 m²). Uw huis is geen monument en geen beschermd dorpsgezicht. Vraag bij de gemeente een vergunning aan als dat nodig is.

Bij de uitvoering van de opdracht mochten de koppels geen gebruik maken van de zoekfunctie op de website. Zij moesten vanaf de homepage www.soest.nl naar de juiste pagina zien te navigeren en daar de betreffende dienst aanvragen.

Het is slechts een enkel koppel gelukt om de aanvraag voor de rolstoel te doen. Het was voor geen van de koppels makkelijk om op de goede pagina van de website te komen. Bovendien was er geen mogelijkheid om als mantelzorger een rolstoel aan te vragen voor een zorgbehoevende. Eerst moesten veel persoonlijke gegevens ingevuld worden voordat de betreffende dienst aangevraagd kon worden. Bovendien was de term rolstoel niet te vinden. Over het algemeen werd de navigatie omslachtig en onduidelijk gevonden.

Voor de tweede opdracht kwamen de meeste koppels via de website bij het Omgevingsloket Online (het OLO). Op deze nieuwe website lukte het enkele koppels om een omgevingscheck uit te voeren. De meeste koppels hadden hier echter grote moeite mee. De navigatie werd als zeer gebruikersonvriendelijk ervaren. Er werden veel (te veel) vragen gesteld in ambtelijke/juridische taal. Ook de relevantie van de vragen kon men moeilijk beoordelen.

5.2 Stellingen

Stelling 1 - De gemeente Soest moet koploper zijn bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven.

Bij deze stelling was sprake van een brede consensus; dat is zeker niet nodig. Het zou om te veel investeringen in mensen en middelen vragen om dit mogelijk te kunnen maken. Soest heeft in de vorige periode bezuinigd op de openingstijden, met als gevolg dat de telefonische dienstverlening al overbelast is. Om dan te gaan investeren in vooruitstrevende digitale dienstverlening is niet te verkopen, en naar mening van de raadsleden ook nergens voor nodig. De inwoners zitten hier niet op te wachten.

Stelling 2 - Voor digitaal minder vaardige inwoners is het essentieel om zoveel mogelijk alternatieve kanalen (de balie en de telefoon) open te houden en deze een volwaardige positie te geven (zoals bijvoorbeeld met ruime openingstijden).

Soest heeft in de coronaperiode bezuinigd op de openingstijden van de balie. De raadsleden waren niet geneigd om deze bezuiniging terug te draaien. Wel is de (over)belasting van de baliedienstverlening en de telefonische dienstverlening een reden tot zorg van de raadsleden. Zij vragen zich af of er niet te fors is bezuinigd.

Stelling 3 - Dienstverlening is meer dan een uitvoeringskwestie. Als gemeenteraadslid wil ik niet alleen geïnformeerd worden over de voornemens tot verbetering van de dienstverlening, ik wil betrokken worden bij de planvorming.

Deze stelling gaf wat aanleiding tot een discussie over de precieze inhoud ervan. Wat is 'betrokken worden bij de uitvoering'? Om hoeveel bijeenkomsten gaat het en hoeveel tijd gaat dat kosten? Moet de hele raad dan steeds betrokken zijn? Kan de raad dat er wel bij hebben? Hoe dan ook, er waren enkele raadsleden die zeker bij de gemeentelijke dienstverlening betrokken willen zijn en aanspreekbaar willen zijn op het leveren van een actieve inbreng in de doorontwikkeling van de (digitale) dienstverlening. Maar dat gold dus niet voor alle aanwezige raadsleden.

Stelling 4 - Ik vind het tot mijn verantwoordelijkheid van raadslid behoren om direct vragen te stellen (in raad of commissie) als ik signalen krijg van slechte dienstverlening door de gemeente.

De stelling richt zich op de volksvertegenwoordigende rol van raadsleden. Word je als raadslid aangesproken op tekortkomingen en hoe ga je daar vervolgens mee om? De raadsleden vonden dat ze een verantwoordelijkheid hebben als zij klachten van inwoners krijgen over de dienstverlening van de gemeente. Dat betekent overigens niet dat zij voor elke klacht meteen in beweging zouden komen. Een 'losse' klacht van een burger die misschien zelf ook het niet helemaal begrepen heeft is geen reden om direct vragen te stellen. Maar sommige burgers weten goed hoe het zou moeten werken en als zij met klachten komen, wordt dit serieus opgepikt. De raadsleden komen dan in actie, in eerste instantie door informeel te polsen bij de griffie/ambtelijke organisatie of er iets aan de hand is. Bij aanhoudende of structurele klachten gaven de raadsleden aan dat zij raadvragen zouden stellen. Het genuanceerde antwoord op deze stelling was om niet meteen bij elk signaal in actie te komen, maar om de klachten goed te wegen en wel aandacht te vragen voor serieuze problemen die inwoners ervaren.

Stelling 5 - Ik vind louter informatie over de uitvoering van de dienstverlening in de P&C-cyclus onvoldoende om mijn controlerende rol als raadslid waar te maken.

Hier was een brede consensus dat de raadsleden beter, inhoudelijker en frequenter geïnformeerd willen worden dan louter in de P&C-cyclus verwerkte informatie over ontwikkelingen in de dienstverlening van de gemeente. Het betreft hier immers vaak lijvige documenten die in moeilijk te begrijpen taal zijn opgesteld. Daardoor is het zoeken naar relevante informatie. Sommige raadsleden gaven daarom aan dat ze behoefte hadden aan een betere duiding van de informatie.

De algemene lijn die uit deze bijeenkomst met raadsleden naar voren komt is dat de raadsleden inhoudelijke opvattingen en overwegingen hebben met betrekking tot het dienstverleningsbeleid van Soest. Zij willen daarom graag gericht worden geïnformeerd over de uitgangspunten en ontwikkelingen in dit beleid.

6. Beantwoording van de deelvragen

In deze paragraaf beantwoorden we de deelvragen zoals beschreven in hoofdstuk 1.

Deelvraag	Antwoord
Hoe ziet het beleid rond digitale toegankelijkheid er uit?	
<ul style="list-style-type: none"> Welke hulp- en communicatiemiddelen van digitale dienstverlening zijn er voor de burger en ondernemer (zoals website, app(s) en communicatiemiddelen zoals sociale media en dergelijke)? 	<p>De gemeente beschikt over verschillende digitale kanalen, die elk een eigen communicatiedoel dienen. De toptaken website www.soest.nl is het platform voor de digitale dienstverlening van de gemeente. Als burgers een product of dienst willen aanvragen, of een melding willen doen, loopt dat via dit platform.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Welke maatregelen neemt de gemeente Soest om tot digitale inclusie voor producten en dienstverlening te komen? 	<p>De gemeente Soest communiceert in begrijpelijke taal (Taalniveau B1) op de website en richt de navigatie klantvriendelijk in. De gemeente voert een actieve kanalenstrategie waarbij de inzet is om zoveel mogelijk diensten digitaal aan te bieden. Voor niet digi-vaardige inwoners houdt de gemeente andere kanalen als balie en telefonie open.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Voldoet de gemeente aan de normen uit het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid? 	<p>Ja, de gemeente voldoet aan de normen uit het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Wel kan de gemeente nog een aantal verbeteringen doorvoeren om de toegankelijkheid te verbeteren.</p>
Hoe wordt zorg gedragen voor de digitale toegankelijkheid van de gemeente voor mensen met een beperking, zoals een visuele of auditieve beperking, voor digibeten of voor mensen met een taalachterstand?	
<ul style="list-style-type: none"> Hoe is de uitvoering van het beleid georganiseerd? 	<p>De gemeente heeft in 2017 een visie op dienstverlening opgesteld. Digitale dienstverlening maakt hier deel van uit. Op basis van deze visie is een programma ingericht dat liep tot en met 2019. Hierna is de (ontwikkeling van de) digitale dienstverlening in de lijn belegd bij de afdeling dienstverlening. Per jaar wordt een plan opgesteld voor de verbetering en uitbreiding van de digitale dienstverlening. In de visie, het programma en de jaarplannen wordt niet specifiek aandacht geschonken aan de digitale toegankelijkheid voor mensen met een (digitale) beperking.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Wordt gebruik gemaakt van de adviezen van deskundige organisaties zoals de Stichting lezen en schrijven en Iederin? 	<p>Bij de ontwikkeling van de digitale dienstverlening wordt geen gebruik gemaakt van deskundige organisaties.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Zijn er voldoende alternatieve (en/of niet-digitale) middelen om diensten te verlenen aan de gebruikers en worden deze gevonden? 	<p>Uitgangspunt voor de dienstverlening is dat die voor iedereen toegankelijk is. Inwoners die onvoldoende digi-vaardig zijn, kunnen de gemeente via de balie of telefoon benaderen. Deze kanalen worden door inwoners gebruikt, al was het tijdens de coronaperiode niet mogelijk om afspraken te maken op het gemeentehuis.</p>
<ul style="list-style-type: none"> In hoeverre betreft de gemeente Soest zowel digitaal vaardige als minder en niet-digitaal vaardige gebruikers bij het ontwikkelen en verbeteren van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening? 	<p>De gemeente Soest organiseert periodiek klantreizen, waarbij burgers wordt gevraagd om specifieke diensten op de website af te nemen. Daarnaast hebben burgers de mogelijkheid om via de website feedback te geven op de kwaliteit van de geleverde digitale diensten. Hier wordt echter nauwelijks gebruik gemaakt. Bij de onderzoeken worden inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners niet apart meegenomen.</p>
<p>Welke aanpassingen zijn er in de coronaperiode geweest om de gemeente Soest benaderbaar te houden?</p>	
<p>Zijn deze aanpassingen van tijdelijke aard?</p>	<p>In de coronaperiode heeft de digitalisering een vlucht genomen. Ambtenaren werkten thuis en voerden digitaal overleg via Teams en ook raadsvergaderingen waren digitaal. Omdat het voor burgers niet mogelijk was om voor afspraken op het gemeentehuis langs te komen zijn diensten versneld gedigitaliseerd en via de website beschikbaar gekomen. (De balies van Publiekszaken waren ook in coronatijd geopend voor inwoners.)</p>
<p>Stonden deze aanpassingen al gepland of niet?</p>	<p>Ja, maar de aanpassingen zijn eerder uitgevoerd dan gepland.</p>
<p>Zijn deze aanpassingen langdurig van waarde?</p>	<p>Ja, deze aanpassingen zijn langdurig van waarde.</p>
<p>Is het geld dat daarmee gemoeid is geweest doelmatig besteed?</p>	<p>In de gemeentelijke beleidsstukken zijn geen specifieke doelen aangetroffen met betrekking tot de investeringen in de digitale dienstverlening in de coronaperiode. Dit maakt het niet mogelijk om uitspraken te doen over de doelmatigheid van de bestedingen.</p>
<p>In hoeverre zijn de gestelde doelen van het beleid bereikt? Met andere woorden: hoe toegankelijk is de digitale informatievoorziening van de gemeente voor de burgers?</p>	
<p>Te beoordelen op aspecten als vindbaarheid, eenvoud, begrijpelijkheid en passendheid?</p>	<p>Bij de digitale dienstverlening besteedt de gemeente veel aandacht aan begrijpelijke taal en een logische opbouw en structuur van de website. Desondanks lukt het deelnemers aan de klantreizen, die een beperking hebben en/of digitaal niet heel vaardig zijn niet altijd om de goede diensten te vinden.</p>

<p>Te beoordelen vanuit verschillende nader te formuleren klantsituaties en verschillende typen gebruikers.</p>	<p>Zowel voor de eenvoudige diensten als een paspoort aanvragen als complexe diensten als het aanvragen van een omgevingsvergunning zijn verbeteringen mogelijk.</p>
<p>In hoeverre zijn de budgetten doeltreffend en doelmatig ingezet?</p>	<p>Omdat ten aanzien van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening geen concrete doelen zijn gesteld, kan niet worden vastgesteld of budgetten doeltreffend en doelmatig zijn ingezet.</p>
<p>Op welke wijze is de gemeenteraad van Soest betrokken bij de (toegankelijkheid van) digitale dienstverlening?</p>	<p>De gemeenteraad heeft in 2017 de visie op dienstverlening vastgesteld waarvan de digitale dienstverlening deel uitmaakt. Ook heeft de raad het budget goedgekeurd voor het dienstverleningsprogramma dat in de periode 2017 – 2019 is uitgevoerd. Daarna is de raad via de P&C cyclus geïnformeerd over dit onderwerp. In de raadsbijeenkomst geven de raadsleden aan dit een belangrijk onderwerp te vinden. Een aantal van hen wil meer betrokken worden en heeft behoefte aan nadere duiding van de informatie uit te P&C cyclus.</p>

Bijlage A Documentatie en geïnterviewde personen

Geraadpleegde documentatie

- Begroting 2017 (inclusief programmaplan en kosten e-dienstverlening)
- Digitaal Dienstbaar – eindrapport RKC Soest 21-01-2009
- Digitaal Dienstbaar – vervolgonderzoek RKC Soest 04-07-2016
- Halfjaar rapportage website en telefonie 2020
- Jaarplan digitale dienstverlening 2019
- Jaarplan digitale dienstverlening 2020
- Jaarplan digitale dienstverlening 2021
- Onderzoek website 2016
- Opzet taakprestatietest Soest.nl GBBO
- Rapportage Klanttevredenheids- en Taakprestatieonderzoek Soest 2019
- Strategische uitvoeringsagenda dienstverlening en informatievoorziening
- Toegankelijkheidsrapport 2016
- Verslag gebruikersonderzoek maart 2018
- Websites landschap Soest (intern memo 2019 en 2020)

Naam	Functie
Jeroen de Keijzer	Teamleider publiekszaken
Iris Knuit	Communicatieadviseur
Leontine de Lange	Strategisch adviseur digitale dienstverlening
Rob Metz	Burgemeester en portefeuillehouder dienstverlening
Ritchie Tomasouw	Lid online team (techniek)
Wendy Verdenius	Voormalig programmamanager dienstverlening en informatievoorziening
Annemiek Vermeer	Lid online team (webredacteur)

Bijlage B Normenkader inclusieve digitale dienstverlening

Kwaliteitscriteria	Norm	Oordeel
Verantwoordelijkheid	<p>De gemeente neemt de verantwoordelijkheid voor de te hanteren digitale diensten en digitale systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De organisatie werkt volgens een visie en heeft duidelijke taken en verantwoordelijkheden belegd, zodat de digitale dienstverlening nu en in de toekomst goed verloopt; - De gemeente neemt de regie over de <i>inrichting</i> van processen die worden gerealiseerd via die digitale diensten en systemen; - De gemeente neemt de regie over de <i>uitvoering</i> van processen zoals die worden gerealiseerd of worden ondersteund door digitale diensten en systemen; - De gemeente biedt een aanspreekpunt voor de inwoners bij digitale diensten en systemen; - De gemeente zorgt ervoor dat zij de inwoners kan helpen bij het gebruik van digitale diensten en systemen. - De gemeente onderneemt actie wanneer inwoners problemen ondervinden van (systeem)fouten in de digitale diensten en systemen. 	Positief
Toegankelijkheid	<p>De digitale infrastructuur is dusdanig ingericht dat de toegang voor iedere inwoner is gewaarborgd. Dit gebeurt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteuning te bieden aan die inwoners die digitaal zaken willen doen, maar dit nog niet kunnen; - Altijd een ander kanaal open te houden voor diegenen die niet van het digitale kanaal gebruik kunnen of willen maken; - Ervoor te zorgen dat er altijd ruimte blijft voor persoonlijk contact (telefoon en balie); - Maximaal rekening te houden met groepen die wél gebruik willen maken van het digitale kanaal, maar waarvoor nu nog geen voorzieningen zijn. 	Neutraal/positief

Oplossingsgerichtheid	De gemeente zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden door: <ul style="list-style-type: none">- Coulant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in digitale systemen maken. De gemeente bestraft deze fouten niet en zeker niet onredelijk.	Positief
Gebruiksvriendelijkheid	Digitalisering wordt ingezet in het belang van de gebruikers en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid met als uitgangspunt dat: <ul style="list-style-type: none">- Er binnen de dienstverlening daadwerkelijk rekening wordt gehouden met gebruikerswensen- en verwachtingen van verschillende groepen;- Bij het ontwerpen en uitvoeren van dienstverlening methoden worden gehanteerd die expliciet rekening houden met gebruikerscontext(en) van waaruit de dienstverlening wordt aangevraagd.	Neutraal/positief

Bijlage C Bestuurlijke reactie college van B en W



GEMEENTE
SOEST

Rekenkamercommissie Soest
Mevrouw Kuijer
Raadhuisplein 1
3762 AV SOEST

Soest, 5 juli 2022

verzonden: 6 juli 2022

uw brief van : 14 juni 2022
uw kenmerk : 129095
afdeling : Dienstverlening, team Publiekszaken
zaaknummer : **218846**
onderwerp : Bestuurlijk hoor en wederhoor onderzoek toegankelijkheid digitale dienstverlening

Beste mevrouw Kuijer,

Met belangstelling heeft het college van B en W kennisgenomen van het rapport 'Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest'. Wij danken u voor het uitvoeren van dit onderzoek.

De dienstverlening aan onze inwoners is een belangrijk speerpunt voor raad en college. In de periode 2017 – 2019 hebben wij een extra impuls gegeven met het programma Dienstverlening en Informatievoorziening (DV&I) en is hard gewerkt aan het verbeteren van deze dienstverlening door onze gehele organisatie. Wij zien het rapport als een aanmoediging om dit voort te zetten, waarbij we nog explicieter aandacht geven aan 'onze niet-digitaal toegeruste inwoners' zoals het staat omschreven in het coalitieakkoord. We willen de digitale dienstverlening bezien ten opzichte van de andere dienstverleningskanalen, zoals ook is aangegeven in het coalitieakkoord.

Wat betreft uw aanbevelingen ten aanzien van de toegankelijkheid van onze website, deze is continu in ontwikkeling. Wij nemen uw aanbevelingen graag over. Een aantal verbeterpunten uit het onderzoek zijn inmiddels aangepakt.

Tot slot gaan wij puntsgewijs in op de aanbevelingen in het rapport:

Aanbeveling voor het college:

1. *Inwoners met een beperking en digitaal minder vaardig meer betrekken bij klantreizen en onderzoeken.*

Wij nemen het advies over om inwoners met een beperking structureel mee te nemen in onderzoeken naar klanttevredenheid. Hiervoor zal advies en hulp van deskundige organisaties en stichtingen worden ingeschakeld. Hierbij betrekken we in elk geval de participatieraad Sociaal domein, die vanuit een inwonersperspectief mee kan denken en ons daarin kan adviseren. In de afgelopen jaren lag de focus op het digitaal ontsluiten van de vele producten en diensten die de gemeente aanbiedt. Daarbij is een flinke slag geslagen in het vereenvoudigen van processen waar dit kan. Wij zien het als een mooie volgende stap om nog explicieter aandacht te geven aan de inwoners met een beperking en de minder digitaal vaardige inwoners, en hen meer te betrekken bij de klantreizen.

Telefoon: 035-6093411

Bezoekadres: Raadhuisplein 1, Soest

Postadres: Postbus 2000, 3760 CA Soest

Internet: www.soest.nl

E-mail: postbus2000@soest.nl



Pagina 2 van de brief 129095
Zaaknummer: 218846


2. *Voor complexe diensten als WMO aanvraag of omgevingsvergunning op de website een actievere ondersteuning bieden aan inwoners.*
Wij nemen het advies over. Bij complexe processen als een omgevingsvergunning is ondersteuning vanuit andere dienstverleningskanalen soms gewenst. Daarnaast zal er ook naar de klantreis van de eenvoudigere WMO aanvragen worden gekeken. We willen deze verbeteren voor alle inwoners waar dat mogelijk is, zonder afbreuk te doen aan de signaleringsfunctie voor complexere problematiek.

Aanbeveling voor de Raad:

3. *Actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening benoemen.*
Deze aanbeveling aan uw raad kunnen wij – indien uw raad dit wenst - faciliteren door inzicht te geven in de van 2017 tot nu toe gerealiseerde resultaten op onze dienstverlening. Dit inzicht kan vervolgens gebruikt worden om met uw raad van gedachten te wisselen over het formuleren van doelstellingen voor de komende raadsperiode.

Wij danken u voor het rapport en de aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,
Namens Burgemeester en wethouders gemeente Soest


Leontine Vermond
Gemeentesecretaris


Rob Metz
Burgemeester