



> Retouradres Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

Aan de Rekenkamer van de gemeente Zoetermeer

Bezoekadressen
Engelandlaan 502
2711 EB Zoetermeer
Stadhuisplein 1
2711 EC Zoetermeer

Postadres
Postbus 15
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 14 079
www.zoetermeer.nl

Datum
16 mei 2024

Uw kenmerk

Ons kenmerk
2024-067392

Bijlagen

Onderwerp: bestuurlijke reactie rekenkamerbrief onderzoek laaggeletterdheid

Geachte Rekenkamer,

Op 5 april 2024 ontving het college uw aanbiedingsbrief met het onderzoeksrapport laaggeletterdheid. De Rekenkamer doet het college aanbevelingen over het verbeteren van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Zoetermeer vanuit het perspectief van een laaggeletterde inwoner.

Het college heeft kennisgenomen van de conclusies uit het onderzoeksrapport en herkent deze. Wij constateren dat u overwegend positief bent over onze website.

Aanbevelingen

De Rekenkamer doet de volgende aanbevelingen aan het college:

1. Overweeg implementatie van de suggesties die de Taalambassadeurs en Stichting Lezen en Schrijven hebben gedaan over taalgebruik, woorden, contactgegevens en melding/klacht.

Reactie college:

Wij onderschrijven het belang van begrijpelijke taal en nemen suggesties van onze taalambassadeurs altijd over. Onze taalambassadeurs zijn opgeleid in het gebruik van B1 taalgebruik. Dit niveau is voor de meeste Nederlanders goed te begrijpen. Op onze website richten wij ons dan ook op dat taalniveau.

Om tegemoet te komen aan uw wens om bij sommige pagina's en onderwerpen ook rekening te houden met inwoners die niveau B1 niet beheersen, zullen we de tekst verder verduidelijken met iconen. Dit geldt ook voor de pagina met contactgegevens.

Het verschil duiden tussen een melding en een klacht blijft een uitdaging. Er is nog geen goed voorbeeld, waarbij voor iedere inwoner helder is wat het verschil is. We kiezen er daarom voor ons interne werkproces zo aan te passen, dat voor de inwoner het verschil tussen een melding en een klacht niet uitmaakt in de afhandeling ervan.

2. Om het bewustzijn van het belang van toegankelijke dienstverlening en de kennis daarover binnen de gemeente te bevorderen, beveelt u de volgende twee zaken aan: neem kennis van de Sociale Digitale Standaard en blijf aandacht houden voor Direct Duidelijk.



Reactie college:

Wij hebben kennisgenomen van de Sociale Digitale Standaard. We herkennen de aanbevelingen uit deze standaard; ze maken al deel uit van onze werkprocessen. Er is blijvend aandacht voor Direct Duidelijk. Op 26 maart 2024 hebben wij de gemeenteraad geïnformeerd over de verbeteringen tot nu toe en hoe we in de organisatie borgen dat we altijd helder en begrijpelijk communiceren met onze inwoners.

3. Wanneer er zaken worden aangepast doe dit dan samen mét ervaringsdeskundigen. U doet de suggestie om een laaggeletterde inwoner toe te voegen aan de Toegankelijkheidsraad. Maak in elk geval vaart met het lezerspanel en zet deze ook in voor de gemeentelijke website.

Reactie college:

De Toegankelijkheidsraad heeft een andere functie, waarbij laaggeletterdheid minder goed past. Hetzelfde geldt voor de Adviesraad Sociaal Domein. We sluiten daarom aan bij het Digitale Huis Zoetermeer. Die herkennen, ondersteunen en onderwijzen laaggeletterden. Een keer per jaar laten we via hen een groep laaggeletterden adviseren over taal en gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website. We betrekken inwoners op verschillende manieren meer bij de doorontwikkeling van dienstverlening. Zo is het inmiddels ook mogelijk om via de website suggesties en tips te geven.

4. Zoek een goede balans tussen digitale dienstverlening en andere dienstverleningskanalen. Daarvoor is geen andere visie nodig, wel een nieuwe toelichting met aandacht voor de menselijke maat en maatwerk. Het standpunt is dat de inwoner het kanaal bepaalt dat hij wil gebruiken en wij volgen.

Reactie college:

Door de invoering van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) in 2023 is dit al beleid. De inwoner bepaalt het kanaal. Begin 2024 hebben we dit al in een toelichting bij de visie dienstverlening gevoegd. In 2024 gaan we werken met een vrije inloop-balie, zodat inwoners ook zonder afspraak terecht kunnen voor vragen.

Burgemeester en wethouders van Zoetermeer,

de secretaris,

de burgemeester,

B.J.D. Huykman

Drs. M.J. Bezuijen