

Rekenkamercommissie Beverwijk
Postbus 450
1940 AL BEVERWIJK

documentnummer
UIT-20-51816 / Z-20-73456

team
Financiën & Control

Beverwijk
20 december 2020

uw kenmerk/uw brief van

behandeld door
P.B.M. Bakker

verzonden
19 januari 2021

onderwerp

Bestuurlijke reactie rapport Digitale Bereikbaarheid

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Dank voor uw aanbod van 12 november jl. om te reageren op uw rapport Digitale Bereikbaarheid. Daar maken wij graag gebruik van.

Het belang van een goede digitale toegankelijkheid van informatie en dienstverlening staat niet ter discussie. Het beeld dat het rapport schetst stemt ons tevreden in de wetenschap dat dit onderwerp continu aandacht en bijsturing verdient. Wij nemen uw aanbevelingen zeker ter harte.

Graag geven wij op elke aanbeveling een reactie.

Aanbeveling: toegankelijke digitale dienstverlening

Sluit de beleidscyclus met systematische monitoring en rapportage op de kwaliteitscriteria voor toegankelijke digitale dienstverlening. De kwaliteitscriteria vastgesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' kunnen daarvoor als basis dienen. Toets deze criteria ook regelmatig bij de gebruikers van de diensten om vast te stellen of de diensten daadwerkelijk toegankelijk zijn.

Reactie

Met de vernieuwde website zijn met name de criteria van het op 23 september jl. in werking getreden 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid' meegenomen. Zo zijn alle teksten herschreven op het vereiste (B1) niveau.

De criteria, zoals opgenomen in de door u genoemde communicatievisie, worden ook meegenomen en getoetst bij de gebruikers.

Aanbeveling: gebruikersevaluatie

Vraag om gebruikersevaluaties vooraf wanneer nieuwe diensten worden gedigitaliseerd of wanneer een digitale dienst ingrijpend wordt aangepast. Door een gebruikersevaluatie van een dienst voor lancering, verzekert de gemeente zich van goed toegankelijke diensten. Ook bespaart de gemeente de gebruikers van de

diensten de nodige ergernis die gepaard gaat met slecht toegankelijke dienstverlening.

Reactie

Genoemde 'gebruikersevaluatie' is een zeer belangrijk aspect wat meer aandacht verdient. Het zoveel mogelijk vooraf meenemen van de beleving van de gebruiker bij nieuwe diensten en bij herontwerp van het dienstverleningsproces, past binnen de aanpak van 'de Beverwijkse manier'. Ook de ervaringen van andere gemeenten, die door de VNG beschikbaar gesteld worden via zogenaamde 'klantreizen', zijn daarbij een hulpmiddel. Eén en ander past ook binnen de aanpak van het lean maken van processen, waarmee de organisatie eerder gestart is en de klantwaarde centraal staat. De Beverwijkse aanpak ziet hier op toe.

Aanbeveling: verantwoordelijkheid

Volg de mate waarin de verantwoordelijkheid voor toegankelijke digitale dienstverlening daadwerkelijk verankerd wordt in de vakteams, speciaal nu er ook een ingrijpende reorganisatie wordt doorgevoerd en de Corona-crisis alle eerdere prioriteiten onder druk zet. Dit kan bijvoorbeeld door goed te luisteren naar signalen hierover uit het Digiteam, maar ook door regelmatig te controleren of uitingen van vakteams voldoen aan de criteria gesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier'. Ondersteun de verankering door voldoende trainingen 'Beter Beverwijks' te faciliteren zodat alle medewerkers die dat nodig hebben, de training kunnen volgen. Maak duidelijke afspraken met de ambtelijke organisatie over hoe verantwoordelijkheid wordt genomen voor de sturing op digitale toegankelijkheid in de nieuwe organisatiestructuur én hoe u daarover wordt geïnformeerd. Betrek de raad wanneer blijkt dat de beschikbaar gestelde middelen onvoldoende zijn voor goede implementatie en borging van digitale toegankelijkheid van diensten.

Reactie

De verantwoordelijkheid voor een toegankelijke digitale dienstverlening is niet alleen een zaak van het Digiteam, het is een organisatiebrede aangelegenheid. En de aansturing van de verantwoordelijkheid betreft niet alleen de digitale dienstverlening, maar ook de dienstverlening langs andere kanalen. Een integrale benadering is noodzakelijk, want de dienstverleningskanalen beïnvloeden elkaar. Dit kan bereikt worden met een procesmatige aanpak waarbij voor elke dienst of product een proceseigenaar verantwoordelijk is. Deze procesaanpak is één van de organisatieontwikkellijnen die inmiddels in gang is gezet. Ook het in het rapport genoemde programma dienstverlening moet geactualiseerd worden om hierbij de nodige ondersteuning in te leveren.

Ten slotte

Uw constatering inzake het toegenomen belang van goede digitale toegankelijkheid van informatie en dienstverlening door de Corona-crisis en dat inwoners en ondernemers meer dan ooit afhankelijk zijn van het digitale aanbod, nemen wij ter harte.

Hoogachtend,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

drs. E.R. Loenen

drs. M.E. Smit

Bijlage(n): geen