

Onderzoeksopzet

Digitale toegankelijkheid gemeente Opsterland

December 2024

Aanleiding en achtergrond

Aanleiding voor het onderzoek

“Gemeente Opsterland voldoet volledig aan de toegankelijkheidseisen van DigiToegankelijk.nl op niveau AA. Voldoen aan deze standaard maakt onze website onder andere gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk voor verschillende doelgroepen.”, zo valt te lezen op de website van de gemeente Opsterland. Daarmee voldoet de gemeente aan het besluit digitale toegankelijkheid Overheid.

Als je voldoet aan het Besluit digitale toegankelijkheid Overheid, betekent dit dat je als overheidsorganisatie je websites en mobiele apps toegankelijk hebt gemaakt voor iedereen, inclusief mensen met een beperking zodat iedereen, ongeacht eventuele beperkingen, toegang heeft tot digitale overheidsdiensten en informatie. Dit besluit verplicht overheidsinstanties om te voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de WCAG richtlijnen op niveau A en AA.

De belangrijkste punten daarbij zijn:

1. **Toegankelijkheidsverklaring:** Je moet een toegankelijkheidsverklaring publiceren voor elke website en app, waarin je aangeeft hoe toegankelijk deze zijn en welke stappen je onderneemt om de toegankelijkheid te verbeteren.
2. **Status van toegankelijkheid:** Websites en apps moeten een status A, B, of C hebben. Status A betekent volledige naleving van de toegankelijkheidseisen.
3. **Continu verbeteren:** Je moet blijven werken aan de verbetering van de digitale toegankelijkheid en dit ook documenteren in de toegankelijkheidsverklaring.

Ondanks het voldoen aan de toegankelijkheidseisen conform het Besluit digitale toegankelijkheid Overheid werd het onderwerp ‘digitale toegankelijkheid van de gemeente’ door raadsfracties aangedragen als onderzoeksonderwerp voor de rekenkamer. Raadsleden hoorden geluiden uit de samenleving, dat het voor veel inwoners toch nog ingewikkeld is om zich door de digitale systemen van de gemeente heen te bewegen.

Uitkomsten eerder rekenkameronderzoek (2017)

In 2017 deed de rekenkamer (toen rekenkamercommissie) al een onderzoek naar de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit onderzoek toonde aan dat de digitale volwassenheid van Opsterland op 53% lag, wat onder het landelijke gemiddelde van 62% was. De rekenkamer concludeerde dat hoewel Opsterland een goed uitgangspunt had voor digitalisering door de samenwerking binnen het OWO-team, er nog veel werk te verrichten was om de digitale toegankelijkheid van de gemeente te verbeteren. De aanbevelingen omvatten onder andere het vaststellen van kaders voor het informatiebeleidsplan, het verhogen van het digitaliseringstempo, en het verbeteren van de interactie via smartphones door bijvoorbeeld een app te ontwikkelen. In haar bestuurlijke reactie gaf het college destijds aan dat de raad het nieuwe informatiebeleidsplan begin 2018 vast zou stellen. Dat gaat om dit beleidsplan: [INFORMATIEBELEIDSPLAN OWO-gemeenten 2017 - 2020](#)

Ontwikkelingen sinds het eerdere rekenkameronderzoek (2017)

Er zijn sinds 2017 een aantal ontwikkelingen geweest: er is nieuwe wetgeving, de gemeente heeft nieuw beleid gemaakt (dat overigens een looptijd heeft tot 2020 dus intussen ook weer verouderd is) en uitgevoerd en toch lijkt het zo te zijn dat inwoners nog moeite moeten hebben om op de gemeentelijke website de juiste weg te vinden. Om die reden heeft de rekenkamer besloten om opnieuw onderzoek te gaan doen naar de digitale toegankelijkheid van de gemeente, waarbij de focus komt te liggen op hoe dit door inwoners van de gemeente wordt ervaren. Digitale toegankelijkheid is van groot belang, niet alleen vanuit wettelijk oogpunt maar zeker ook vanuit maatschappelijk oogpunt. Maatschappelijk gezien zorgt digitale toegankelijkheid er immers voor dat iedereen, ongeacht hun vaardigheden of beperkingen, gebruik kan maken van overheidsdiensten. Dit bevordert inclusiviteit en gelijkheid, en draagt bij aan het vertrouwen van burgers in de overheid.

Doelstelling

Met dit onderzoek willen we de gemeenteraad inzicht geven in de manier waarop de gemeente Opsterland de digitale dienstverlening van de gemeente heeft ingericht en de ervaringen van inwoners van de gemeente met deze dienstverlening. Deze informatie is van belang voor de invulling van de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Vraagstelling

De centrale vraag van het onderzoek is:

Hoe is de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland georganiseerd en ervaren de inwoners van de gemeente Opsterland daarmee de gemeente als voldoende digitaal toegankelijk?

Deze centrale vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Hoe zien het **beleid** en gemeentelijke doelstellingen rond digitale toegankelijkheid eruit en voldoet dit aan de daarvoor geldende (overheids)richtlijnen?
2. Hoe is de uitvoering van dit beleid in de **praktijk** georganiseerd en welke middelen heeft de gemeente daarvoor tot zijn beschikking?
3. Hoe wordt de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening **gemonitord en geëvalueerd**?
 - a. Wat zijn de resultaten, indien monitoring en evaluatie beschikbaar is?
 - b. Hoe worden de uitkomsten hiervan opgevolgd?
4. Hoe wordt de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland **ervaren door de gebruikers/inwoners**, ook door mensen met een beperking (denk aan b.v. een visuele of auditieve beperking of voor mensen met een taalachterstand of ouderen)
 - a. Welke knelpunten en verbeterpunten zijn er?

- b. Wat gaat er (boven verwachting) goed? Waar zijn inwoners erg tevreden over?

Onderzoeksmethode

De eerste fase van het onderzoek is gericht op het beleid. Hiervoor doet de rekenkamer literatuuronderzoek en documentenstudie. De benodigde (gemeentelijke) documenten worden opgevraagd bij de ambtelijke organisatie en landelijke en Europese documentatie wordt door de rekenkamer verzameld. Ook wordt onderzocht en geïnventariseerd welke diensten wel/niet beschikbaar zijn binnen de gemeente. Hierna volgen interviews met de betrokken portefeuillehouder en ambtenaren. De interviews zullen door de rekenkamer worden afgenomen en zullen zowel over beleid als uitvoering in de praktijk gaan en dienen als verdieping van de literatuur- en documentstudie.

In de tweede fase vindt de toetsing van de praktijk aan de beleidskaders door de rekenkamer plaats. Om een goed beeld te krijgen van hoe het gemeentelijk beleid in de praktijk wordt ervaren door inwoners, worden een tiental klantreizen opgesteld. Hiervoor worden inwoners gevraagd om enkele taken (denk bijvoorbeeld aan een verhuizing doorgeven, een rolstoel aanvragen, een melding doen etc.) op de website op te zoeken en (gedeeltelijk) uit te voeren. Bij de selectie van deze 'klanten' wordt extra aandacht besteed aan het krijgen van een goede afspiegeling van de bevolking in de deelnemers. Klantreizen, ook wel customer journeys genoemd, zijn erg nuttig in dit onderzoek. Ze laten zien hoe gebruikers de digitale dienstverlening ervaren. Door te kijken naar de stappen die een gebruiker neemt, kunnen we problemen en frustraties vinden die anders misschien niet opvallen. Klantreizen helpen ons om de gebruikerservaring goed te begrijpen en de digitale diensten toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

In de derde fase verwerkt de rekenkamer het opgeleverde onderzoeksmateriaal in een onderzoeksrapport.

Planning en uitvoering

Het onderzoek zal in december 2024 van start gaan en wordt door de rekenkamer zelf uitgevoerd. De rekenkamer verwacht in het tweede kwartaal van 2024 het rapport te kunnen aanbieden aan de raad.