

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Hengelosestraat 51

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
8 april 2019	1900028867	P.M. Bout
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
14 februari 2019		(053) 481 54 44

ONDERWERP

Reactie rapport Rekenkamercommissie 'De digitale snelweg naar de gemeente'

Geachte leden van de Raad,

Op 14 februari jl. ontvingen wij van de rekenkamercommissie het rapport 'De digitale snelweg naar de gemeente'. De commissie onderzocht aan de hand van het normenkader van de Nationale Ombudsman of de gemeente Enschede verantwoordelijkheid neemt voor de inrichting en uitvoering van het digitaliseringsproces. En of de Enschedese digitale dienstverlening toegankelijk, oplossingsgericht en gebruiksvriendelijk is. Het rapport bevat een aantal conclusies en aanbevelingen over de digitale dienstverlening aan inwoners van de gemeente Enschede.

Algemeen

We zijn blij met de aandacht voor dit onderwerp en ook op dit moment. Als Enschede zijn we ambitieus op dit vlak en het is goed om te lezen dat we op de goede weg zijn. We investeren al flink binnen de bestaande budgetten om onze digitale dienstverlening te optimaliseren. Maar we zijn er nog lang niet. We herkennen ons dan ook in de conclusies en omarmen bijna alle aanbevelingen.

In de recent vastgestelde visie op Dienstverlening en ook in de Communicatievisie hebben we ambities opgenomen die overeenkomen met de aanbevelingen in het rapport. Wij delen met de rekenkamercommissie (en met de Nationale Ombudsman) het uitgangspunt dat digitale dienstverlening geen doel op zich is, maar inwoners zo goed mogelijk moet helpen hun zaken met de gemeente te regelen. En voor wie dat niet kan, moeten er goede alternatieven zijn.

In deze brief leest u onze reactie op de aanbevelingen (zie bijlage 1). Per aanbeveling geven we aan 'wat we al doen' en 'wat nog beter kan'. Een aantal van de gewenste acties ('wat nog beter kan') verwachten we binnen de bestaande middelen op te kunnen pakken door prioriteiten anders te stellen en er extra aandacht aan te geven.

Andere punten vragen naar onze verwachting om extra capaciteit of extra middelen. In deze brief zijn ze gemarkeerd met een *. We brengen op dit moment in kaart wat er precies nodig is en brengen dit zo nodig in bij de Zomernota.

Aanbeveling 1: Verbeter de begrijpelijkheid en vindbaarheid van online informatie

Let vooral op het taalgebruik, dat de aangeboden informatie nodeloos kan compliceren. Het betrekken van gebruikers kan daarbij bijzonder behulpzaam zijn.

Hier zijn we het mee eens. Sinds www.enschede.nl in 2016 meer als toptakenwebsite is ingericht, werken we al gestructureerd aan verbetering. Webpagina's zijn overzichtelijker, begrijpelijker en toegankelijker geworden. Bijvoorbeeld: rond de honderd pagina's in de categorie 'Leven, reizen en papieren' kregen een duidelijke structuur, knoppen ('Maak een afspraak'), tabbladen en heldere, compacte en zoekmachine-geoptimaliseerde teksten. We zijn daar nog niet mee klaar en het blijft een doorlopende taak. Onze dienstverleningsproducten veranderen, nieuwe systemen vragen ook weer nieuwe inrichting.

Wat we al doen:

1. Doorontwikkeling van aanpak en systemen om digitale dienstverlening nog eenvoudiger en toegankelijker te maken (bijv. iSociaal);
2. In 2019-2020 voeren we een project uit om te voldoen aan de eisen van Digi-Toegankelijkheid;
3. We zijn hard aan de slag met Direct Duidelijk: begrijpelijke taal op de website, in brieven etc.

Wat nog beter kan:

1. Kaders en werkafspraken (Gouden regels) opstellen op basis van de recente Dienstverleningsvisie "Enschede zorgt dat het klikt" en gemeentebreed invoeren. Niet alleen op de website maar ook voor bijvoorbeeld e-formulieren;
2. Kritischer toetsen op hoeveelheid en kwaliteit van de informatie en formulieren om het relevant, compact en vindbaar te houden voor inwoners.
3. Engelstalige informatie aanbieden voor bijvoorbeeld studenten*;
4. Data en gebruikersonderzoek sterker inzetten om de begrijpelijkheid en vindbaarheid van onderwerpen op onze website te vergroten. Bijvoorbeeld met zoekwoordenanalyse (zie ook aanbeveling 2)*.

Aanbeveling 2: Betrek gebruikers in de (door)ontwikkeling van digitale dienstverlening

Hierdoor kun je sommige problemen die gebruikers ervaren op voorhand al herkennen en oplossen. Bovendien kun je dan beter aansluiten bij de behoefte van de gebruiker, het uitgangspunt van digitale dienstverlening aldus de Nationale Ombudsman.

Dit willen we graag en gebeurt nu te weinig. Het maken van zogenaamde klantreizen is erg waardevol en tegelijkertijd tijdrovend.

Wat we al doen:

1. Enschede heeft Manifest Gebruiker Centraal ondertekend; we hanteren vijf ontwerpprincipes om een gebruiksvriendelijke online overheid te realiseren;
2. 'Digitale' feedback van gebruikers door middel van 'Smileys' . Opmerkingen over onduidelijke teksten, gemis aan informatie en verwarring over zoektermen, kunnen snel verwerkt worden door het webteam;
3. Gebruik van digitale analyse van bezoekersgedrag voor verbetering;
4. Ervaring opdoen met diverse soorten klantreizen.

Wat nog beter kan:

1. Opnemen in Kaders en werkafspraken (Gouden Regels): gebruikers standaard betrekken/ laten testen bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening*;
2. Expertise opbouwen op dit gebied;
3. Structureel monitoren van digitale klantreizen op de website*.

Aanbeveling 3: Kijk nog eens goed hoe groot de groep niet-digitaal vaardigen is

De groep niet-digitaal vaardigen bestaat met name uit ouderen, inwoners die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen en laaggeletterden. Wijs deze groep actief op mogelijkheden om hulp te krijgen bij digitale dienstverlening.

We zijn ons hier zeker van bewust. In onze digitale dienstverlening houden we er steeds meer rekening mee. We merken wel dat er schaamte is bij laaggeletterden, mensen met schulden en niet-digitaal vaardigen. Dat maakt het lastig hen te vinden en te helpen.

Ook is het de vraag of mensen niet-digitaal vaardig zijn of dat onze digitale dienstverlening niet makkelijk genoeg is. Ons motto is: "Digitale dienstverlening zó makkelijk en toegankelijk maken dat onze gebruikers hier de voorkeur aan geven in het contact met de gemeente". Toch zal er altijd een groep zijn die je digitaal niet kunt helpen.

Wat we al doen:

1. Digitale dienstverlening is in onze gemeente niet verplicht. We helpen onze inwoners aan de telefoon of op afspraak bij digitale aanvragen;
2. We verwijzen door naar de cursussen van Digisterker – werken met de e-overheid. Dit jaar ligt de focus op laaggeletterden en statushouders;
3. Pilot gezamenlijke dienstverlening op locatie; DUO, CAK, SVB, Belastingdienst, UWV, Juridisch Loket en gemeente werken samen in Enschede voor de inwoners met (digitaal) complexe zaken;
4. Met Kennispunt Twente kijken we hoe we de niet-digitaal vaardigen kunnen bereiken met de Burger- en Stadspeiling.

Wat nog beter kan:

1. Opnemen in de 'Gouden Regels': digitale dienstverlening wordt altijd getoetst op toegankelijkheid / alternatieven voor niet-digitaal vaardigen;
2. Expliciet informeren over "alternatieve kanalen" zoals de balie en de telefoon. In sommige gevallen bieden we deze alternatieven niet duidelijk of gemakkelijk genoeg aan.

Aanbeveling 4. Kijk naar de mogelijkheid van een centrale regisseur met doorzettingsmacht.

Een centrale regisseur kan oplossingen doorvoeren over meerdere lagen en afdelingen in de organisatie. Ook kan een centrale regisseur het patroon in incidentele problemen herkennen en tot structurele problemen identificeren. Eveneens ligt bij deze functie de sleutel tot besluitvorming daarover en regie over de daadwerkelijke uitvoering. Zeker gezien de toenemende complexiteit van digitale dienstverlening speelt een centrale regisseur een cruciale rol.

Met de visie op Dienstverlening "Enschede zorgt dat het klikt" zijn er nu eenduidige uitgangspunten en doelen. Via het uitvoeringsprogramma werken we onder andere aan centrale kaders en werkafspraken (de genoemde 'Gouden regels'). Dat doen we samen met de domeinen.

Wat we al doen:

1. Bij de recente vaststelling van de visie Dienstverlening “Enschede zorgt dat het klikt”, is ook de regisseur iDienstverlening benoemd. Deze ontwikkelt kaders voor dienstverlening, stuurt en toetst hierop;
2. Verbindingsoverleg: Dit ambtelijk overleg is al jaren de plek waar aan samenhang en eenheid wordt gebouwd tussen inhoud en informatievoorziening. De thema’s dienstverlening en communicatie voegen we nu toe;
3. Het webteam werkt met strakke kaders en werkafspraken ten aanzien van taken, rechten, verantwoordelijkheden en processen voor de website.

Wat nog beter kan:

1. De visie op Dienstverlening en het uitvoeringsprogramma “Enschede zorgt dat het klikt” zijn in december 2018 door de Raad vastgesteld. Met de nieuwe regisseur iDienstverlening, het webteam en een goede samenwerking met de ‘domeinen’ verwachten we de komende jaren slagvaardiger te zijn en onze dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren.

Aanbeveling 5: Heroverweeg digitale dienstverlening via nieuwe sociale media zoals WhatsApp en Facebook

In contact met de gemeente gebruiken inwoners vooral de traditionele digitale communicatiekanalen, zoals e-mail en webformulieren. Social media, zoals Facebook, Twitter en WhatsApp, worden in direct contact met de gemeente nauwelijks gebruikt.

De rekenkamercommissie constateert dat in het EnschedePanel-onderzoek de meeste ondervraagden een voorkeur hebben voor e-mail of webformulieren om zaken te doen. Dat komt, omdat formele zaken niet via social media kunnen worden geregeld. Vanwege privacy en beveiliging mogen via die kanalen geen persoonsgegevens worden verstuurd.

Uit onze cijfers blijkt echter dat social media wel veel worden gebruikt voor informatievragen, onder andere over dienstverlening. Alleen al via WhatsApp worden dagelijks tientallen berichten verstuurd en naar tevredenheid beantwoord. Hieronder ook veel vragen van Engelssprekenden/anderstaligen. Social media lenen zich voor snelle en minder formele interactie met inwoners. Ze krijgen in korte tijd antwoord, kunnen nog een vervolgvraag stellen, etc. Uit de meeste reacties blijkt veel waardering. Een bijkomend voordeel is dat de inwonersvragen of opmerkingen signalen zijn om onze website en telefonie te verbeteren. Social media blijven we daarom zien een belangrijk kanaal. Wij willen zijn waar de inwoner is. We kunnen het wel nog beter en gericht inzetten.

Wat we al doen:

1. Door de toename van contacten via social media hebben we hierop juist meer ingezet. We gebruiken social media als antenne voor wat er leeft aan vragen, klachten, etc. Daarop stemmen we communicatie en dienstverlening af;
2. We reageren op gerichte vragen;
3. We zijn alert op veranderingen in het social medialandschap en breiden kanalen uit met bijvoorbeeld Instagram om een breder publiek te bereiken;

Wat nog beter kan:

1. We zullen via daarvoor geschikte social media de gebruikers vaker proactief informeren, bijvoorbeeld als er veel telefoontjes komen over een bepaald onderwerp;
2. We willen ons actiever mengen in conversaties op social media. Niet om te discussiëren, maar wel om juiste informatie te geven.*

Conclusie

We herkennen ons in de conclusies van de rekenkamercommissie. Het rapport bevestigt de dienstverleningsvisie en legt de vinger op enkele belangrijke punten. We gaan zonder voorbehoud hard aan de slag met het verbeteren van de begrijpelijkheid, het betrekken van inwoners en de zorg voor niet-digitaal vaardigen. En dat alles onder een strakkere regie op digitale dienstverlening. Een heroverweging van social media is wat ons betreft niet aan de orde.

Het rapport van de rekenkamer heeft ons nog bewuster gemaakt van het belang en de urgentie van dit onderwerp. De visie op dienstverlening en de nieuwe regisseur iDienstverlening gaan ons helpen te prioriteren, keuzes te maken en door te pakken. Wij gaan er vanuit dat wij met deze reactie voldoende inzicht hebben gegeven in onze overwegingen en onze reactie op het rapport van de Rekenkamercommissie.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(dr. G.O. van Veldhuizen)