

Enschede digitaal nog niet goed genoeg

Hoewel inwoners de digitale dienstverlening door de gemeente Enschede beoordelen met een ruime 7, liggen er nog verschillende verbeterpunten. Zo kan het taalgebruik eenvoudiger en de vindbaarheid van diensten op de website beter. Daartoe moet de gemeente vaker gebruikers betrekken bij het (door)ontwikkelen van digitale diensten. Om verbeteringen structureel te door voeren over meerdere afdelingen en lagen in de organisatie, moet de gemeente een centrale regisseur aanwijzen.

De Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen, noemt dit goede suggesties van de Rekenkamercommissie Enschede om de zorgpunten over digitale dienstverlening aan te pakken. De bevindingen en aanbevelingen van het onderzoek laten volgens de Nationale Ombudsman zien dat digitalisering kansen biedt, ook in de gemeente Enschede.

Verder stelt de Rekenkamer dat de gemeente de groep niet-digitaal vaardigen in Enschede niet moet onderschatten. Het gaat daarbij om de groep van met name ouderen die moeite heeft met computergebruik, maar ook om mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen en om laaggeletterden. De Rekenkamer adviseert de gemeente nog eens goed te kijken hoe groot de groep niet-digitaal vaardigen is. De gemeente moet deze groep actief wijzen op de bestaande mogelijkheden om hulp te krijgen bij digitale dienstverlening.

Overigens adviseert de Rekenkamer om de inzet van “nieuwe” sociale media zoals Facebook, Twitter en WhatsApp te heroverwegen, omdat gebruikers in hun contact met de gemeente de voorkeur geven aan traditionele digitale kanalen zoals e-mail en digitale formulieren. Facebook, Twitter en WhatsApp worden nauwelijks gebruikt.

Meer informatie en de onderzoeksrapporten zijn beschikbaar op de website van de rekenkamercommissie:

http://www.rekenkamerenschede.nl/onderzoeken/2019/Digitale_dienstverlening/

Voor nadere vragen: de heer E. Figeo, voorzitter Rekenkamercommissie Enschede, tel. 06 5126 2572