



# KlachtenCommissaris

Aan de leden van de raad

DATUM

23 mei 2019

ONS KENMERK

Elektronische  
kennisgeving

BEHANDELD DOOR

N.L. van der Kooy

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

--

ONDERWERP

Vatstellen verordening elektronische kennisgeving

Geachte leden van de raad,

Binnenkort neemt u een besluit over het vaststellen van de verordening op elektronische kennisgeving gemeente Enschede. Als klachtencommissaris kan ik mij direct tot u richten als ik een signaal wil afgeven over een bepaald onderwerp. Omdat ik pas recentelijk gewezen werd op dit voorstel doe ik dat met deze brief. Ik heb dit voorstel bestudeerd en wil u, met in achtneming van de behoorlijkheidsnormen, het recente rapport van de Nationale ombudsman *Informereren = publiceren* en het rekenkamerrapport "de digitale snelweg van Enschede" wijzen op en adviseren over enkele zaken die ik in het collegevoorstel niet terugvind of die ik vanuit deze normen te kort vind schieten.

### **Wat verwachten burgers van hun (digitale) overheid?**

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar informatieverstrekking rondom vergunningverlening. De uitkomsten van dit onderzoek zijn ook breder te trekken. In het onderzoek wordt geconstateerd dat burgers aangeven dat zij:

- Rekening willen kunnen houden met veranderingen;
- Zich niet overvallen willen voelen;
- Tijdig geïnformeerd willen worden;
- De mogelijkheid willen om invloed uit te oefenen op de voorgenomen verandering;
- De informatie niet altijd begrijpelijk en duidelijk vinden;
- Vinden dat de overheid aanvullende informatiekanalen moet gebruiken.



## KlachtenCommissaris

### Welke uitgangspunten zijn er voor de overheid?

Rekening houdend met deze verwachtingen heeft de ombudsman de volgende uitgangspunten voor de overheid opgesteld:

#### *Wees (pro) actief*

- Maak voorafgaand aan de informatieverstrekking een omgevingscan
- Verstrek informatie in een zo vroeg mogelijk stadium van vergunningverlening
- Zorg voor en faciliteer omgevingsbewustzijn bij de betrokken ambtenaren

#### *Bied maatwerk*

- Stel de informatieverstrekking af op de diversiteit aan de burgers die belanghebbend zijn. Inclusie is een randvoorwaarde
- Zorg voor een passend aanvullend informatiekanaal wanneer de informatie digitaal wordt verstrekt

#### *Zorg voor toegankelijke informatie*

- Zorg ervoor dat informatie duidelijk, begrijpelijk en zo volledig mogelijk is
- Richt het (digitale) informatiesysteem zo in dat de toegankelijkheid voor burgers wordt gewaarborgd en zij er hun weg in kunnen vinden

### Wat zegt de rekenkamer?

Ook de rekenkamer heeft in het rapport "de digitale snelweg naar Enschede" zijn zorgen uitgesproken over de groep mensen die onvoldoende beschikt over digitale vaardigheden: ouderen, inwoners die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen en laaggeletterden. Voor deze niet-digivaardige inwoners hangen de problemen die zij ervaren nauw samen met de digitale vorm van dienstverlening. De rekenkamer heeft daarnaast aangegeven dat de taal waarin nu digitaal gecommuniceerd wordt door de gemeente niet in alle gevallen duidelijk is en dat informatie niet goed vindbaar is.

### Waarin schiet het voorstel in het kader van de behoorlijkheidsnormen volgens de klachtencommissaris te kort?

Rekening houdend met deze uitgangspunten ben ik van mening dat de gekozen oplossing, opgenomen onder het kopje risico's, tekortschiet en wel om de volgende redenen:

- Door de juridische en bedrijfseconomische insteek van het stuk wordt te weinig stilgestaan bij de effecten voor burgers, hun woon- en leefomgeving en rechtsbescherming.
- Zoals het nu beschreven is, lijkt het alsof er pas op het moment dat er gepubliceerd moet worden nagedacht wordt over bekendmaking anders dan digitaal. Er zou bij elk (voorgenomen) besluit nagedacht moeten worden wat de beste manier is om met burgers te communiceren. Ook hier zou, zoals in mijn jaarverslag is verwoord, maatwerk de norm moeten zijn. Onnodige escalatie en onvrede onder burgers wordt hiermee voorkomen.
- Ondanks dat mensen wel een internetaansluiting hebben is dat geen garantie dat ze in het bezit zijn van een computer of digitaal vaardig zijn dan wel de taal van de overheid goed begrijpen. De zorgen hierover worden hier niet weggenomen en uitsluiting ligt op de loer. De oplossing om een fysiek exemplaar ter inzage te leggen in het stadskantoor en toe te sturen als mensen niet mobiel zijn, zijn te summier om deze zorg weg te nemen.



## KlachtenCommissaris

- In het voorstel mis ik de koppeling met afspraken binnen de gemeente in het kader van het programma "Direct Duidelijk" en de uitgangspunten uit de gemeentelijke visie op dienstverlening, te weten: *gastvrij, mensgericht, kant en klaar en duidelijk*. Deze programma's en visies zijn als je kijkt naar de manier van communiceren met burgers heel belangrijk en zouden bij een zo vergaande beslissing een plek moeten krijgen en dat is nu niet gebeurd.

### Advies klachtencommissaris

Mijn advies is om:

1. Uitsluiting van (groepen) burgers zo veel mogelijk te voorkomen;
2. Uitvoering te geven aan de adviezen van de Nationale ombudsman, dit betekent dat er meer alternatieven aangedragen en mogelijkheden ingezet moeten worden om burgers tijdig, begrijpelijk en duidelijk te informeren over wat er in hun woon- en leefomgeving gebeurt;
3. De juridische verplichting om elektronisch te publiceren als een minimale norm te hanteren en andere vormen van publiceren niet uit te sluiten. De verordening zelf geeft door het woordje "mogelijk" in artikel 1 ruimte voor andere manieren van publiceren. Gebruik die ruimte en ga daar zeker niet terughoudend mee om;
4. Maatwerk als uitgangspunt te nemen (zie jaarverslag KC);
5. Te communiceren over de (voorgenomen) besluiten en daarbij de uitgangspunten van het programma "Direct Duidelijk" en de visie op dienstverlening van de gemeente Enschede te hanteren

Hopend u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Ninke van der Kooy

Klachtencommissaris