Gemeente Assen

Raadsvoorstel

Onderwerp	**Rekenkameronderzoek digitale dienstverlening**
Kenmerk	
Datum verzending	23 september 2026
Besluitvormende raad	22 oktober 2026
Consulterende raad	8 oktober 2026
Namens	de Rekenkamer Assen A. van den Beemt, voorzitter

1 Beslispunten

4.1 Kennis te nemen van het rapport “Toegankelijkheid van digitale gemeentelijke diensten: Inclusieve dienstverlening voor alle inwoners van Assen”.

4.2 De volgende aanbevelingen van de Rekenkamer over te nemen:
a. Het college expliciete kaders te laten voorleggen aan de raad voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening;
b Het college de informatiepositie van de raad te versterken;
c. Het borgen en behouden van meerdere dienstverleningskanalen;
d.De digitale toegankelijkheid gemeentebreed op orde te brengen;
e.het blijven investeren in begrijpelijke communicatie;
f. Gebruikersonderzoek een vast onderdeel van dienstverlening te laten uitmaken;
g. Het college opdracht te geven om aandacht te geven aan de toegankelijkheid van digitale dienstverlening van ketenpartners;
h. versterk de aanpak van digitale inclusie.

4.3 Het college te verzoeken uitvoering te geven aan deze aanbevelingen en de raad in de jaarlijkse rapportage over de opvolging van aanbevelingen concreet te informeren over de voortgang en resultaten.

1 Inleiding

De Rekenkamer Assen heeft onderzoek laten doen naar de toegankelijkheid en inclusiviteit van de digitale dienstverlening van de gemeente. De centrale vraag was in hoeverre de digitale gemeentelijke diensten, inclusief aan de gemeente gelieerde websites en apps, toegankelijk zijn voor alle inwoners en welke belemmeringen inwoners daarbij ervaren.

Het onderzoek bestond uit documentstudie en interviews, circa 40 klantreizen met negen minder digitaal vaardige inwoners, mystery e-mails en een bijeenkomst met de gemeenteraad op 15 januari 2026. Het

onderzoek laat zien dat Assen dienstverlening via meerdere kanalen aanbiedt: digitaal, telefonisch en aan de balie. Dat is van belang omdat een substantieel deel van de inwoners digitaal minder vaardig is of geen toegang heeft tot digitale voorzieningen.

Tegelijkertijd zijn verbeteringen nodig. Niet alle gemeentelijke websites beschikken over een toegankelijkheidsverklaring, de ambities uit het Programma Dienstverlening zijn nog niet volledig gerealiseerd terwijl het programma wordt afgesloten en de klantreizen laten knelpunten zien in navigatie, zoekfunctionaliteit, taalgebruik en doorverwijzingen naar externe websites. Ook is de informatie aan de raad volgens het onderzoek te summier om goed te kunnen sturen op de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening. De Rekenkamer doet daarom acht aanbevelingen aan de raad.

2 Beoogd effect

De raad in staat stellen gericht te sturen op een toegankelijke, inclusieve en begrijpelijke gemeentelijke dienstverlening. Waarbij digitale en niet-digitale kanalen beschikbaar blijven en de raad binnen een redelijke termijn beschikt over voldoende informatie om zijn kaderstellende en controlerende rol te vervullen.

3 Argumenten

4.4 De gemeente biedt haar dienstverlening via meerdere kanalen aan. Website, telefoon en balie zijn beschikbaar voor inwoners. Ook zijn er ondersteunende voorzieningen, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid en ondersteuning in wijkcentra. Het behoud van deze kanalen voorkomt dat inwoners die minder digitaal vaardig zijn worden uitgesloten.

4.5 De digitale toegankelijkheid is nog niet gemeentebreed op orde. De website assen.nl heeft een B-status en voldoet daarmee aan de wettelijke verplichting, maar niet alle andere gemeentelijke websites beschikken over een toegankelijkheidsverklaring. De gemeente moet ook voor deze digitale kanalen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen voldoen.

4.6 De doelstellingen van het Programma Dienstverlening zijn nog niet volledig gerealiseerd. Eind derde kwartaal 2025 werd ongeveer 70% van de producten en diensten ook digitaal aangeboden, kon bij 22% van de digitale producten de status via MijnAssen worden gevolgd en was ruim 50% van de brieven en sjablonen herschreven naar B1-niveau. Voor de borging van dienstverlening na 2026 zijn drie scenario’s uitgewerkt. De keuze daarvoor vraagt om duidelijke inhoudelijke en financiële kaders van de raad.

4.7 De klantreizen laten concrete belemmeringen voor inwoners zien. De website is sterk tekstueel ingericht, de zoekfunctie werkt vooral bij exacte termen en gemeentelijke terminologie sluit niet altijd aan op de vraag en taal van inwoners. Ook doorverwijzingen naar externe websites zorgen voor extra drempels. Bij de klantreis over energiebesparing wist geen van de deelnemers de opdracht succesvol af te ronden.

4.8 De informatiepositie van de raad kan worden versterkt. Raadsleden vinden dienstverlening belangrijk, maar hebben een wisselend beeld van de informatie die zij ontvangen. De informatie via de P&C-cyclus biedt volgens het onderzoek onvoldoende inzicht in concrete voortgang en prestaties om gericht te kunnen sturen.

4.9 De gemeente heeft voorzieningen om de digitale kloof te verkleinen, maar de resultaten daarvan zijn voor de raad onvoldoende inzichtelijk. Periodieke informatie over onder meer gebruik, bereik, klanttevredenheid, afhandelingstermijnen, toegankelijkheidsnormen en ondersteunende voorzieningen maakt gerichtere sturing mogelijk.

4 Kanttekeningen

5.1 De klantreizen zijn uitgevoerd met negen minder digitaal vaardige inwoners. De uitkomsten zijn daardoor niet representatief voor alle inwoners van Assen, maar zijn juist bedoeld om drempels zichtbaar te maken die deze groep als eerste ervaart.

5.2 Een deel van de digitale dienstverlening verloopt via ketenpartners of landelijke loketten die niet volledig onder de directe invloed van de gemeente vallen. Voor inwoners vormt de dienstverlening echter één geheel; daarom blijft aandacht voor toegankelijkheid in deze keten van belang.

2 Kosten, baten en dekking

Aan het overnemen van de aanbevelingen zijn op zichzelf geen directe kosten verbonden. De uitvoering kan wel financiële gevolgen hebben. Voor de structurele borging van dienstverlening na 2026 zijn in het onderzoek drie scenario's beschreven: Minimaal, Passend en Uitstekend. De benodigde investeringen verschillen per scenario. Bij een keuze die financiële of inhoudelijke kaders van de raad vraagt, dient het college deze afzonderlijk aan de raad voor te leggen en van dekking te voorzien.

3 Communicatie, participatie

In het onderzoek zijn minder digitaal vaardige inwoners betrokken door middel van klantreizen. Daarnaast is op 15 januari 2026 met de gemeenteraad gesproken over de gewenste kwaliteit van dienstverlening, de rol van de raad en de informatiebehoefte. Voor dit raadsvoorstel is geen afzonderlijk participatietraject nodig.

4 Inclusie

Inclusie is het centrale thema van dit rekenkameronderzoek. Digitale dienstverlening is niet voor iedere inwoner vanzelfsprekend toegankelijk. De gemeente houdt daarom naast digitale kanalen ook telefoon en balie beschikbaar en biedt ondersteuning via onder meer het Informatiepunt Digitale Overheid en wijkcentra. De aanbevelingen zijn erop gericht deze inclusieve benadering te behouden en de digitale toegankelijkheid verder te verbeteren.

5 Vervolg

Na besluitvorming is het college aan zet om de aanbevelingen te verwerken in de verdere ontwikkeling en borging van de dienstverlening. Bij de keuze voor de inrichting na 2026 kan de raad de aanbevelingen gebruiken als inhoudelijk kader. Waar uitvoering aanvullende middelen of nieuwe kaders vraagt, legt het college dit aan de raad voor. De raad wordt vervolgens jaarlijks geïnformeerd over de opvolging van deze aanbevelingen door het college.

6 Bijlagen

- Rapport Rekenkameronderzoek “Toegankelijkheid van digitale gemeentelijke diensten: Inclusieve dienstverlening voor alle inwoners van Assen”

De raad van de gemeente Assen,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamer Assen van 23 september 2026,

Besluit

4.1 Kennis te nemen van het rapport “Toegankelijkheid van digitale gemeentelijke diensten: Inclusieve dienstverlening voor alle inwoners van Assen”.

4.2 De volgende aanbevelingen van de Rekenkamer over te nemen:

a. stel expliciete kaders voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening;

b. versterk de informatiepositie van de raad;

c. borg het behoud van meerdere dienstverleningskanalen;

d. laat de digitale toegankelijkheid gemeentebreed op orde brengen;

e. blijf investeren in begrijpelijke communicatie;

f. maak gebruikersonderzoek een vast onderdeel van dienstverlening;

g. besteed aandacht aan de toegankelijkheid van ketenpartners;

h. versterk de aanpak van digitale inclusie.

4.3 Het college te verzoeken uitvoering te geven aan deze aanbevelingen en de raad jaarlijks te informeren over de voortgang en resultaten.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Assen op 22 oktober 2026

Voorzitter: M.L.J. Out

Griffier: J. de Jonge

M.L.J. Out



J. Jonge, de

