Gemeente Assen

Contactpersoon L. Last
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33

Uw brief van -
Uw kenmerk -
Ons kenmerk 84499-2026
Bijlagen -
Datum 9 september 2026
Verzenddatum 9/9

Rekenkamer Assen

Onderwerp: Collegereactie Rekenkameronderzoek "Toegankelijkheid van digitale gemeentelijke diensten: inclusieve dienstverlening voor alle inwoners van Assen"

Beste leden van de Rekenkamer,

Wij danken u voor het uitgevoerde onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Assen. Het onderzoek biedt een waardevol en herkenbaar beeld van de huidige stand van zaken en geeft richting aan de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

Het college onderschrijft het belang van toegankelijke en inclusieve dienstverlening voor alle inwoners. Dienstverlening moet voor iedereen bereikbaar zijn, ongeacht digitale vaardigheden, opleidingsniveau of eventuele beperkingen. De bevindingen uit het onderzoek sluiten aan bij de ambitie die wij hebben vastgelegd in onze Visie op Dienstverlening en de verdere uitwerking daarvan binnen het Programma Dienstverlening (2023-2026).

We herkennen het belang van de aanbevelingen. De uitkomsten van klantreizen bieden waardevolle inzichten waarop inwoners onze dienstverlening daadwerkelijk ervaren. Het onderzoek laat zien dat de toegankelijkheid van dienstverlening niet alleen bepaald wordt door het voldoen aan wettelijke normen. Maar vooral ook door begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en het perspectief van de inwoner.

Graag informeren we per aanbeveling welke resultaten zijn gerealiseerd:

1. **Stel expliciete kaders voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening**
   De visie op dienstverlening is in 2019 vastgesteld, daarin zijn kaders omschreven voor dienstverlening. In de visie op dienstverlening worden geen doelen, investeringen of effecten benoemd.

2. **Versterk de informatiepositie van de raad**
   De raad is tijdens het Programma Dienstverlening op de hoogte gehouden van de inspanningen en te realiseren doelen van het programma. Momenteel zijn we bezig met de overdracht en borging na 2026. Waarbij we dit onderwerp ook onder de aandacht brengen.

3. **Borg het behoud van meerdere dienstverleningskanalen**

De afgelopen jaren is vooral een impuls gegeven aan digitale dienstverleningskanalen. Die we inzetten als aanvulling op alle andere kanalen. Het uitgangspunt blijft dat een inwoner het kanaal kiest van zijn of haar voorkeur.

4. **Laat de digitale toegankelijkheid gemeentebreed op orde brengen**
   Het project digitale toegankelijkheid is in mei 2026 gestart met als doel om de digitale toegankelijkheid van elke website en app te verbeteren. We maken inzichtelijk welke websites en apps er zijn, in hoeverre die voldoen aan de wet digitale toegankelijkheid en laten toegankelijkheidsonderzoeken uitvoeren voor de belangrijkste websites en apps.

5. **Blijf investeren in begrijpelijke communicatie**
   Na het project direct duidelijk (2024) blijven we investeren in begrijpelijke communicatie op B1 niveau. Bijvoorbeeld door de inzet van schrijfcoaches maar ook door het blijvend aanbieden van trainingen voor medewerkers.

6. **Maak gebruikersonderzoek een vast onderdeel van dienstverlening**
   In het Programma Dienstverlening is een impuls gegeven aan het uitbreiden van klantreizen en gebruikersonderzoeken. De opgezette gebruikersonderzoeken blijven na het programma bestaan. Klantreizen kunnen met behulp van interne begeleiders worden uitgevoerd.

7. **Besteed aandacht aan de toegankelijkheid van ketenpartners**
   Een deel van de gebruikerservaring van inwoners vindt plaats in digitale omgevingen van ketenpartners. Onze directe invloed daarop is beperkt. In onze samenwerkingen vragen wij blijvend aandacht voor gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid, omdat inwoners de dienstverlening terecht als één geheel ervaren.

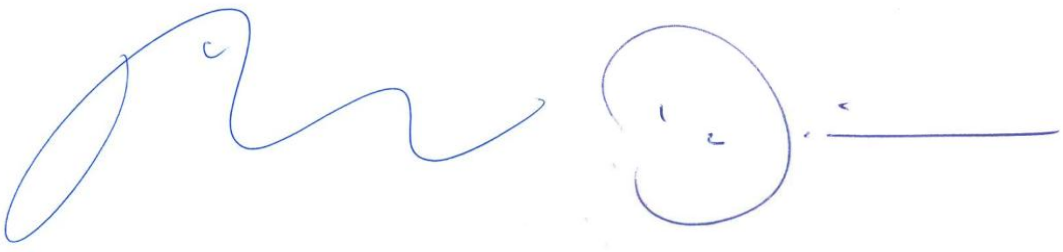
8. **Versterk de aanpak van digitale inclusie**
   Vanuit het Programma Dienstverlening is ingezet op overheidsbrede dienstverlening in de wijken.

Nog niet alle ambities uit het programma Dienstverlening zijn gerealiseerd. Het programma heeft een stevige basis gelegd voor verdere ontwikkeling, maar vraagt ook om keuzes over de manier waarop dienstverlening structureel wordt geborgd binnen de organisatie.

Het college zet in op goede dienstverlening. Waarbij het uitgangspunt is dat goede dienstverlening vanzelfsprekend is en initiatieven zoals Buurtkracht helpen om dit op peil te houden.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders,



burgemeester	gemeentesecretaris
M.L.J. Out	T. Dijkstra