

Het CDA Enschede kreeg de afgelopen weken meerdere meldingen van ontevreden inwoners over het onbereikbaar zijn van de gemeente middels de telefoon. Dat komt niet overeen met de 'visie dienstverlening' en de 'visie communicatie', waarin juist ook wordt ingezet op de bereikbaarheid van offline informatie en het telefonisch contact. Verschillende participatieprojecten of informatie voor de inwoners over de gemeente zijn alleen toegankelijk voor inwoners mét internet of DigiD. Dat is volgens het CDA Enschede een zeer slechte zaak.

Een voorbeeld hiervan is het project 'Direct Duidelijk'. Waarbij de inwoners van Enschede alleen op de speciale webpagina van de gemeente pas het telefoonnummer vinden om nader in contact te komen over het project. Een ander voorbeeld hiervan is ook het onlangs verschenen informatieblad 'Enschede zonder afval.' Bij alle artikelen in het informatieblad staan webpaginalinks om meer informatie te krijgen.

De Rekenkamer heeft vorig jaar ook in haar rapport 'digitale dienstverlening' op deze groep gewezen: "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."

Het CDA is van mening dat de gemeente er moet zijn voor iedereen, ongeacht kennis of het gebruik kunnen maken van internet. Het CDA Enschede komt juist op voor deze doelgroep en stelt daarom de volgende vragen aan het college van burgemeester en wethouders.

Op 12 februari 2020 zijn bij de Raadsgriffie vragen binnen gekomen van de heer/mevrouw Mart van Lagen (CDA) gericht aan de voorzitter van de Raad op grond van ex artikel 35 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de Raad.

Het college van Burgemeester en Wethouders beantwoordt de vragen als volgt.

Betreffende beantwoording schriftelijke vragen van de heer/mevrouw Mart van Lagen (CDA) inzake Telefonische bereikbaarheid Gemeente Enschede.

1. In hoeverre past de huidige manier van informatiepublicatie volgens het college in de communicatievisie én de dienstverleningsvisie? En wat is de mening van het college op het ontbreken van telefoonnummers in informatiefolders/-bladen?

De afgelopen weken zijn we getroffen door telefoonstoringen van onze telefoonaanbieder. In totaal leverde dit 2 uur minder telefonische bereikbaarheid op. Buiten onze schuld, maar het blijft vervelend.

Dit staat wat ons betreft los van de vraag hoe dit past bij de communicatievisie en dienstverleningsvisie. Wel grijpen we deze vraag graag aan om inzicht te geven in hoe we werken vanuit deze visies.

1. **We verbinden zo min mogelijk door:** inwoners spreken telefonisch hun vraag in door spraakherkenning. Daardoor komt de inwoner direct bij de juiste medewerker terecht die de vraag kan beantwoorden.

2. **Bij elk project of (communicatie)uiting kijken we wie de doelgroep is.** In beide visies leggen we nadruk op “optimale informatievoorziening en dienstverlening”. Dat betekent dat we aansluiten bij wat de inwoner nodig heeft en van ons vraagt. De ene keer is dat digitaal, de andere keer persoonlijk, en meestal een combinatie van beiden.

3. **Direct Duidelijk Enschede:** in dit project hebben we ook oog voor laaggeletterden en mensen die niet digitaal vaardig zijn. Zoals u weet waren er bij de Taalstrijd maar liefst 13 taalvrijwilligers van Alifa aanwezig. Zij zijn onze ogen en oren als het gaat om laaggeletterden en niet digitaal vaardigen. De oproepen voor de Taalstrijd en het lezerspanel zijn uiteraard via de website en sociale media gedaan. Maar we hebben ook flinke inzet gedaan om niet digitaal vaardigen te bereiken, door middel van reclameborden langs de weg, artikelen en advertenties in de Huis aan Huis en persberichten in de Tubantia. In een aantal brieven vanuit de gemeente de volgende tekst toegevoegd: “Is de brief niet duidelijk? Laat het ons weten”.

In alle gevallen waren onze KCC en de receptiemedewerkers op de hoogte van de campagnes. Inwoners kunnen zich altijd zowel telefonisch als aan de balie bij ons melden. De oproepen van Direct Duidelijk Enschede bevatten naast de website altijd de oproep “...of kom bij ons langs”. In de artikelen in Huis aan Huis stond het telefoonnummer van de projectleider vermeld.

Naar onze mening heeft het in geen enkele uiting ontbroken aan informatie of dienstverlening aan niet digitaal vaardigen.

2. *Hoe gaat het college er in het vervolg voor zorgdragen dat ook de inwoners zonder computer en/of internet terecht kunnen bij de gemeente voor vragen, het meedoen met bewonersvraagstukken of om zaken te regelen?*

Inwoners kunnen altijd bij de gemeente terecht per telefoon of aan de balie. We laten niemand in de kou staan. “Meedoen met bewonersvraagstukken” is in deze context te vaag om concreet te beantwoorden. Wat we wel kunnen zeggen is dat per project wordt gekeken naar hoe we inwoners het beste kunnen bereiken. Worden er bomen in de buurt gekapt? Dan krijgen mensen een brief met telefoonnummer van een contactpersoon. Nieuwjaarsbijeenkomsten, raadsvergaderingen, alles wordt zowel online als op papier meegedeeld.

“Zaken regelen” kunnen inwoners altijd. Het is voor de digitale inwoner heel makkelijk om dit online te regelen. Zo zit onze website in elkaar. Niet digitaal vaardige inwoners lopen of met een medewerker van het KCC online de stappen door (dit draagt bij aan zelfredzaamheid), of komen bij ons aan de balie om het samen te regelen.

3. *Welke andere manieren kan en wil het college inzetten om de inwoners van de gemeente Enschede toch te kunnen voorzien van antwoorden, het laten meedoen of het regelen van zaken bij de gemeente?*

Zie antwoord op vraag 1 en 2.

4. *Enschede heeft project 'direct duidelijk'. Hoe rijmt dit project met het feit dat inwoners geen telefoonnummer over dit project kunnen vinden en met de linkjes in het informatieblad "Enschede zonder afval"?*

"Enschede zonder afval" is een productie en daarmee een verantwoordelijkheid van Twente Milieu. Zoals eerder aangegeven: het telefoonnummer van de projectleider van Direct Duidelijk Enschede stond bij de advertenties in Huis aan Huis. Ook is het project goed bekend bij Alifa, Huis van Taal en Meedoen en collega's binnen de organisatie die vanuit hun functie aandacht hebben voor laaggeletterden en niet digitaal vaardigen. Binnen Direct Duidelijk Enschede geven we altijd 4 kanalen aan bij inwoners: mail ons, stuur ons de brief terug per post, bel ons of kom langs aan de balie. Het KCC en onze receptiemedewerkers weten de projectleider te vinden bij telefonische of persoonlijke vragen van inwoners.

Enschede, 17 maart 2020,

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

(E.A. Smit)

(dr. G.O. van Veldhuizen)