

Gouden regels voor digitale dienstverlening en communicatie



Waarom?

We willen bereiken dat onze digitale dienstverlening zó makkelijk en toegankelijk is dat gebruikers hieraan de voorkeur geven. De gouden regels zijn afgeleid van de visies op Dienstverlening en Communicatie. Ze zorgen voor eenheid en een gezamenlijk hoog kwaliteitsniveau. Ze geven houvast bij verzoeken vanuit de organisatie, het verbeteren van de dienstverlening of bij technische ontwikkelingen.



1 Gebruiker centraal

Bij alles wat we online creëren, denken en handelen we vanuit onze online bezoekers. We maken het de bezoeker zo makkelijk mogelijk om zijn 'taak' te regelen of te vinden wat hij zoekt. We zijn daar waar onze inwoners zijn, bijvoorbeeld op Facebook, Twitter.



2 Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig

We bieden online veel informatie en diensten aan. Dat doen we zo mensgericht mogelijk. Mensen die moeite hebben met digitaal zaken regelen of die complexe vragen hebben, kunnen ook met ons in gesprek via persoonlijke kanalen, zoals balie of telefoon.



3 Direct Duidelijk en voor iedereen

Onze online dienstverlening is laagdrempelig en toegankelijk. Iedereen kan digitale informatie en diensten gebruiken, ook mensen met een functiebeperking, mensen die laaggeletterd zijn of Nederlands niet als moedertaal hebben. Teksten schrijven we volgens Direct Duidelijk in eenvoudig Nederlands (B1-niveau): korte zinnen, geen verhullende taal of vakjargon.



4 Gebruikersonderzoek als basis

Nergens is zo veel discussie over als wat er wel en niet op de website moet. Daarom baseren we ons niet op meningen, maar op data, statistieken, gebruikersonderzoeken en klantreizen. Dit geldt voor nieuwe ontwikkelingen én voor het verbeteren van bestaande inhoud.



5 We gaan zorgvuldig om met de gegevens van de gebruiker

We stellen geen vragen die niet van belang zijn voor het dienstverleningsproces en we vragen geen gegevens die volgens de AVG niet gevraagd mogen worden. Waar dat kan en mag, bieden we de gebruiker de mogelijkheid om zijn persoonlijke gegevens te delen (bv. DigiD). En hij kan toestemming geven om (aanvullende) gegevens te laten gebruiken uit systemen/bronnen van andere organisaties. Dit is een ontwikkeling van de komende jaren.



6 Doeltreffend en efficiënt werken vanuit de standaard

We staan open voor initiatieven en ideeën vanuit de organisatie die de dienstverlening kunnen verbeteren. Wel moet duidelijk zijn voor welk probleem een oplossing aangedragen wordt en of dit in de standaardapplicaties opgelost kan worden.



7 Eenheid en herkenbaarheid

We werken met één website, www.enschede.nl, behalve daar waar wij afhankelijk zijn van websites van derden. Als een aparte website of systeem de enige goede optie is, dan moet dit naadloos aansluiten bij de bestaande infrastructuur en aan dezelfde kwaliteitscriteria voldoen, o.a. volgens het content-beheerplan.



8 Duidelijke afzender

We zorgen dat alle online uitingen een duidelijke afzender hebben, zodat bezoekers weten met wie ze te maken hebben: met de gemeente of met partners, in geval van een samenwerking.



9 Samen verantwoordelijk

De vakinhoudelijke collega's bepalen de doelen en zijn verantwoordelijk voor content die altijd actueel en kloppend is (WAT). De deskundigen digitale dienstverlening bepalen de manier waarop inhoud wordt gepubliceerd (HOE). Gezamenlijk zorgen we ervoor dat deze online uitingen een betrouwbare ingang voor dienstverlening zijn. Dit alles onder regie van de regisseur stedelijke dienstverlening.



10 We houden ons aan de wet

Er zijn landelijke en Europese wetten die digitale dienstverlening raken. We houden ons uiteraard aan die wetten. Denk aan: privacy, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, meertaligheid etc.