

VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 42 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2013 – Nr. 34.

VRAGEN van de PvdA van mevrouw E. van Lente en de heer W. Moes betreffende de toegankelijkheid van website van de gemeente Groningen (www.gemeente.groningen.nl) en de kwaliteit van de informatievoorziening, onder andere over de invoering van betaald parkeren voor gehandicapten. (Binnengekomen: 23 april 2013.)

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 14 mei 2013.

1.a. Welke plannen heeft het college op dit moment over de wijze waarop betaald parkeren voor gehandicapten ingevoerd wordt?

Zoals u in uw inleiding ook aangeeft heeft het college uw argumentatie over betaald parkeren bij de parkeerautomaat ter harte genomen. Gehandicapten hoeven in Groningen niet voor het straatparkeren te gaan betalen bij de parkeerautomaten of via belparkeren. Er is er een alternatief voorstel uitgewerkt.

In dit alternatieve voorstel gaan we leges in rekening brengen voor de kosten die we maken voor het behandelen van de aanvragen van een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken en voor de aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart.

Het gaat om:

- € 95,--- per aanvraag voor nieuwe gehandicaptenparkeerkaarten en voor duplicaten van gehandicaptenparkeerkaarten;
- € 85,- per aanvraag voor verlengingen met een fysieke medische herkeuring (gehandicapten met kans op fysieke verbetering);
- € 45,-- voor verlengingen met een administratieve medische herkeuring (gehandicapten zonder zicht op fysieke verbetering);
- € 75,-- per aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken.

De legeskosten kunnen vanuit de bijzondere bijstand vergoed worden aan mensen met een minimum inkomen.

Om leges te kunnen heffen, dient de Legesverordening hierop aangepast te worden.

Het voorstel voor de aanpassing van de Legesverordening wordt in een separaat besluitvormingstraject aan uw raad voorgelegd en staat geagendeerd voor de raad van mei 2013.

Verder gaan burgers met een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken - in gebieden waarvoor de gemeente parkeervergunningen afgeeft - ook voor deze parkeervergunning betalen, conform het in hun woongebied geldende parkeerregime.

1.b. Moeten gehandicapten in de toekomst nu wel of niet naar de parkeermeter als ze op straat parkeren?

Nee, dat hoeven zij niet.

We hebben de officiële consultatie van de adviesraad voor het gehandicaptenbeleid in maart 2012 meegenomen in de verdere besluitvorming.

De adviesraad heeft onder andere aangegeven het niet eens te zijn met het oorspronkelijke voorstel om te moeten gaan betalen voor parkeren op straat met parkeerkaartjes uit de automaat. Dit omdat het betalen met de parkeerautomaat zorgt voor extra fysieke belasting (toename van de loopafstand).

Uw raadscommissie Beheer & Verkeer van 11 juli 2012 heeft zich aangesloten bij de visie van de gehandicaptenadviesraad. Deze reacties hebben wij overgenomen en zijn als volgt opgenomen in de Beleidsregels Gehandicaptenparkeren 2012 – 2016, die uw college op 27 november 2012 heeft vastgesteld (besluitnummer 60) en die op 7 december 2012 in werking zijn getreden:

"Een gehandicaptenparkeerkaart geeft geen vrijstelling op het betalen van parkeergelden. Gemeenten zijn vrij om hier eigen beleid op te maken.

In de Gemeente Groningen kiezen wij er voor om houders van een gehandicaptenparkeerkaart vrij te stellen van de verplichting om parkeergelden te betalen¹."

In de nota Groningen Digitaal van 13 december 2012 staat onder de kop "Samenwerking met de samenleving", dat nieuwe ICT-toepassingen onder andere bij kunnen dragen aan versterking van de zelfredzaamheid:

"We richten onze informatievoorziening zo in dat in ieder geval de zelfredzaamheid van burgers op het terrein van Sociale Zaken en Werk en Zorg en Welzijn wordt bevorderd".

2.a. Is het college van mening dat de informatie over betaald parkeren voor gehandicapten voldoet aan dit criterium? Graag een gemotiveerd antwoord.

De informatie waar u naar verwijst is niet bedoeld voor de bevordering van de zelfredzaamheid zoals beschreven in vorengenoemde nota. De betreffende informatie is een nieuwsbericht over gewijzigd beleid. Dat dit beleid invloed kan hebben op de zelfredzaamheid van gehandicapten is een aspect dat als zodanig geen onderwerp is van de nota Groningen Digitaal.

Voorbeelden van informatie die de zelfredzaamheid van gehandicapten kan bevorderen zijn: de digitale aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart, informatie over parkeerplaatsen voor gehandicapten, informatie over procedures met betrekking tot aanvraag, vernieuwing of verlies, verwijzingen naar relevante websites of apps voor hulp aan gehandicapten etc.

Dit laat onverlet dat wij willen dat onze nieuwsberichten altijd correct, duidelijk en ondubbelzinnig zijn. Het bericht waar u naar verwijst is een oud bericht uit het nieuwsarchief naar aanleiding van ons raadsvoorstel van juni 2012, dus over het oude voorstel. (zie beantwoording onder 1.b.)

¹ Via de Verordening Parkeerbelastingen.

Dergelijke nieuwsberichten blijven enkele jaren in het archief op de website aanwezig en zijn daar voor geïnteresseerden terug te vinden. Maar ze komen ook naar voren via onze zoekmachine of bijvoorbeeld Google. Ontdaan van hun context (archief) kunnen dergelijke berichten misverstanden oproepen als het beleid ondertussen gewijzigd is. Dit is een algemeen probleem waarvoor we – naast de verplichte datering van de informatie – nog betere oplossingen moeten vinden.

Het oude bericht is naar aanleiding van de onduidelijkheden nu uit het archief verwijderd, maar daarmee doen we de geschiedschrijving een beetje geweld aan.

We tekenen hierbij aan dat het in dit geval ook een redelijk complexe boodschap betreft. In de huidige situatie gaan gehandicapten *wel* betalen voor parkeren op straat (en ook voor de vergunning in de gebieden waar de gemeente parkeervergunningen afgeeft), maar via de legesheffing voor de gehandicaptenparkeerkaart en – in dat geval – *niet* via de parkeerautomaten. Gezien de gevoeligheid van dit aspect voor de doelgroep had dit laatste nadrukkelijker in de recente berichtgeving naar voren moeten worden gebracht.

2.b. Is het college met ons van mening dat het bevorderen van zelfredzaamheid zich niet tot de genoemde beleidsgebieden zou moeten beperken, maar zich uitstrekt tot alle beleidsgebieden van de gemeente Groningen, zoals bijvoorbeeld Bouwen en Wonen, Ondernemen of zoals in dit geval Parkeren? Graag een gemotiveerd antwoord.

Ja, de zelfredzaamheid kan op veel andere beleidsterreinen worden versterkt. De reden dat we de beleidsterreinen van sociale zaken en zorg & welzijn prioriteit geven is gelegen in de decentralisaties binnen het sociaal domein. De bevordering van de zelfredzaamheid van burgers is hierdoor wettelijk verankerd. De decentralisaties houden een kanteling in de bedrijfsvoering in (van aanbod- naar vraaggericht) met veel extra inspanning voor de informatievoorziening van de gemeente. Daarin moeten we prioriteiten stellen. Uitbreiding van de dienstverlening (ook voor gehandicapten) op andere beleidsterreinen is een volgende stap. Dit dienstverleningsbeleid valt buiten de context van de nota Groningen Digitaal.

3.a. Hoe valt het ontbreken van de gemeente Groningen in de lijst van waarmerkdragers (= waarmerk Drempelsvrij) te rijmen met de eigen ambitie om de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen?

De toegankelijkheid (vindbaarheid en begrijpelijkheid) van de website is belangrijk en ook een belangrijke voorwaarde om zelfredzaamheid via de website mogelijk te maken. Maar niet *alle* voorwaarden om in aanmerking te komen voor het waarmerk "Drempelsvrij" dragen bij aan het bevorderen van die zelfredzaamheid.

Het gaat dan b.v. om technische zaken op de achtergrond of om het – bijvoorbeeld via een Iframe – aanbieden van een instructiefilmpje via Youtube of een informatieve kaart op basis van Google Maps.

In ons beleid om de zelfredzaamheid van burgers via de website te bevorderen spelen de meetbare gegevens omtrent het gebruik, gebruikerservaringen, -kritiek en -suggesties een doorslaggevende rol in de opbouw en het contentbeheer van de site en ons Kennis Management Systeem.

3.b. *Uiterlijk op welke datum is de gemeente Groningen als waarmerkdrager in het voor de gemeente vereiste "Niveau 3: Alles in de puntjes geregeld" in de lijst opgenomen?*

Vanuit het Rijk worden de lagere overheden gevraagd te voldoen aan de zgn. NUP-bouwstenen. Het NUP (Nationaal UitvoeringsProgramma) heeft als doel de elektronische dienstverlening aan de burger te optimaliseren. Eén van die bouwstenen wordt gevormd door de Webrichtlijnen: kaders waaraan overheids-websites moeten voldoen om de toegankelijkheid tot de informatievoorziening te garanderen, ook voor mensen met een beperking. Momenteel wordt onderzocht wat de impact is om te voldoen aan deze richtlijnen, maar het doel is om hier zo snel mogelijk en zo volledig mogelijk aan te voldoen.

Overigens blijkt dat het Rijk veelal zelf niet aan de (meest stringente) richtlijnen van het NUP kan voldoen en daarom de status van het gehele project heeft omgezet tot "streefniveau". Los van het feit dat het merendeel van de webrichtlijnen uitstekend past binnen onze strategie die is gericht op het realiseren van een goede, toegankelijke website, betekent dit wel dat de (landelijke) politieke druk op het daadwerkelijk doorvoeren van *alle* maatregelen is afgenomen.

Doorvoeren van alle Webrichtlijnen wordt niet meer verplicht opgelegd, maar dit laat onverlet dat de toekenning van toegankelijkheidskeurmerken nog steeds hierop wordt gebaseerd.

Onlangs heeft het GMT (aanvullende) kaders voor de nieuwe Contentmanagement-organisatie vastgesteld. Daarin wordt voorgesteld om betreffende de nadere invulling van het beleid ten aanzien van het hanteren van (de) webrichtlijnen in het najaar een uitwerkingsnota voor te leggen. Dan zal er hopelijk meer duidelijkheid zijn over de wijze waarop de nieuwe regering de implementatie ziet en kan de raad haar eigen politieke afwegingen hierbij maken.

In november 2011 gaf het college in de antwoorden op vragen over doven en slechthorenden van PvdA, Christenunie, GroenLinks, CDA en SP aan dat de gemeentelijke website niet speciaal is ingericht voor deze doelgroep.

4.a. *Wat is de stand van zaken op dit gebied?*

In de afgelopen periode hebben we enkele onderzoeken gedaan naar en geëxperimenteerd met toepassingen die de contactmogelijkheden via de website voor mensen met een beperking zouden kunnen verbeteren.

In het verleden hebben we de "elektronische voorleesfunctie" uitgetest op de wijkwebsite voor Hoogkerk (gezamenlijk met de VWH). Daarnaast werd de "chatfunctie" gezien als een goede extra contactmogelijkheid (ook) voor mensen met een auditieve beperking.

Daarnaast wilden we bezien of de "online doventolk" – zoals die destijds in Hoogezand werd geïntroduceerd – ook voor ons interessant zou kunnen zijn. En ondertussen zijn natuurlijk vele van de voornoemde "webrichtlijnen" doorgevoerd, waardoor de toegankelijkheid van de website continu is verbeterd.

4.b. Wat zijn de resultaten van dit onderzoek?

We hebben vastgesteld dat de elektronische voorleesfunctie maar zeer beperkt werd gebruikt. Mensen met een visuele handicap hebben meestal hun eigen applicaties hiervoor geïnstalleerd. Aan het aanbieden van de voorleesfunctie zijn licentiekosten verbonden, terwijl het gebruik bij lange na de voorspellingen van de aanbieder niet benaderen. Om die reden hebben we deze functie niet ingevoerd.

Het gebruik van de chatmogelijkheid blijft ook beperkt. Qua aantallen zitten we op gemiddeld 400 chats per maand, ongeveer 20 chats per dag. Ter vergelijking: het telefoniekanaal kent een maandelijks volume van ongeveer 60.000 telefoontjes.

Het is niet bekend hoeveel van de mensen die de chat gebruiken dat doen vanwege een handicap. In 2013 zullen we een onderzoek doen naar een alternatieve inbedding van de chatfunctie binnen de organisatie.

Gebleken is dat de proef met de "online doventolk" in Hoogezand – wegens gebrek aan belangstelling – voortijdig is gestopt. Ook het bedrijf dat deze diensten aanbood heeft haar activiteiten gestopt.

5. *Is het college met ons van mening dat de inzet van nieuwe ICT-toepassingen om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten slechts effectief kan zijn indien overheidsinformatie niet alleen toegankelijk, maar ook altijd actueel, volledig, correct en ondubbelzinnig van aard is? Graag een gemotiveerd antwoord met vermelding van de specifieke maatregelen die het college, mede in het licht van de vorming van het Shared Service Center, gaat nemen om dit structureel op orde te hebben. Ook worden we in de beantwoording graag specifiek geïnformeerd over het onderscheid tussen vastgesteld en voorgenomen beleid (plannen en ideeën) in de informatievoorziening en de specifieke aandacht die de laatste categorie verdient vanwege het dynamische karakter daarvan.*

Ja. Ook wij zijn van mening dat overheidsinformatie toegankelijk, actueel, volledig, correct en ondubbelzinnig moet zijn – en niet alleen om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Vanuit principiële overwegingen – qua transparantie – maar ook vanuit welbegrepen eigen belang.

Want als onze informatie niet-toegankelijk, verouderd, onvolledig, incorrect of dubbelzinnig is levert dat vele hulp- en vervolgvragen op via telefoon, mail, chat of balie. Dat zijn de duurdere "kanalen". We willen juist het zwaartepunt verleggen naar zelfredzaamheid via de "goedkope" website.

Dit is de kern van ons beleid ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening en informatieverstrekking en de rol van het Klant Contact Centrum (KCC) daarin.

De kwaliteit van de content op de website – toegankelijk, actueel, volledig, correct en ondubbelzinnig – is daarbij van doorslaggevend belang. Daarom zijn in de afgelopen periode de concernkaders voor het contentmanagement door het GMT opgesteld en is de basis voor de inrichting van een centrale web(content)redactie binnen het te vormen Shared Service Centrum gelegd. De samenhang en -werking tussen de contentmanagementorganisatie binnen het SSC en het KCC (als "oren en ogen" van de gemeente) zal intensief zijn.

Zoals onder 2.a. al is aangegeven kan het verwarrend zijn wanneer op basis van een bepaalde zoekvraag – via de eigen zoekmachine of bijvoorbeeld Google – gearchiveerde of verouderde berichten worden gevonden. Buiten de context van "het archief" van bijvoorbeeld collegebesluiten, pers- of nieuwsberichten kunnen dan mogelijk misverstanden ontstaan als er verschil is tussen voorgenomen beleid (bijvoorbeeld een raadsvoorstel van het college) en het vastgestelde beleid (het uiteindelijke besluit van de raad), zoals ook in het door u naar voren gebrachte geval van het parkeren voor gehandicapten.

Het is van het grootste belang om – naast de datering – in de tekst helder te maken wat de status is van het bericht en in welke fase van besluitvorming het onderwerp zich bevindt en of het voorgenomen danwel vastgesteld beleid betreft.

Wij proberen daar altijd zeer zorgvuldig in te zijn – in het door u aangehaalde bericht staat ook dat de gemeenteraad er nog wat van moet vinden – maar realiseren ons dat status en besluitvormingstrajecten niet voor iedereen "gesneden koek" zijn.

De nieuwsberichten op de gemeentesite zijn afgeleid van de (formele) persberichten en de nota's van B&W. We willen de nieuwsberichten met name ook leesbaar, toegankelijk, begrijpelijk en informatief laten zijn, juist om zoveel mogelijk mensen te kunnen informeren. Dit verhoudt zich dan weer slecht met gedetailleerde, procedurele teksten. Mede naar aanleiding van het door u aangehaalde voorbeeld zullen we blijven zoeken naar verbetermogelijkheden om het juiste evenwicht hierin te houden.