

### **Bijlage 3 - Monitoren digitale inclusie DSO**

Ik heb toegezegd de Eerste Kamer begin 2021 te informeren hoe ik concreet invulling ga geven aan het monitoren van de digitale inclusie van het DSO<sup>1</sup> inclusief het deel dat onder verantwoordelijkheid van lokale overheden met inhoud wordt gevuld.

Digitale inclusie heeft betrekking op de begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, en toegankelijkheid van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) vanuit het perspectief van de gebruiker. Dit gaat specifiek om het Omgevingsloket. Hier kunnen burgers en bedrijven informatie en regels over de leefomgeving raadplegen en checken of ze voor bepaalde activiteit een vergunning nodig hebben. En ze kunnen hier terecht voor het indienen van een vergunningsaanvraag of melding. Om het raadplegen, checken en aanvragen mogelijk te maken, vullen lokale overheden het Omgevingsloket met informatie(content), zoals vragenbomen en omgevingsdocumenten.

Monitoren – in het algemeen – is het volgen van een proces of onderwerp aan de hand waarvan aanpassingen kunnen worden gedaan om resultaten te verbeteren. Het monitoren van de digitale inclusie van het DSO is het ‘volgen’ van het gebruikersproces bij het raadplegen, checken en aanvragen om daar inzicht in te krijgen en waar mogelijk op basis van monitorings-informatie de begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid te verbeteren. Aan het monitoren van de digitale inclusie van het DSO ga ik op de onderstaande wijze invulling geven.

*Begrijpelijkheid* - monitoren of de informatie op het Omgevingsloket begrijpelijk en helder is voor alle doelgroepen heeft specifiek betrekking op taal. De norm voor het taalniveau in het Omgevingsloket is B1. Dit geldt zowel voor de ‘eigen’ informatie van het Omgevingsloket als de informatie van bronhouders (zoals lokale overheden). De informatie moet zo veel als mogelijk voldoen aan de Online Schrijfwijzer van het DSO. Uitzonderingen op de B1 eis gelden voor bijvoorbeeld juridische regels in het DSO.

De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van informatie – waar taalniveau een aspect van is - ligt primair bij de bronhouders. Er is geen sprake van een centrale eindredactie. Daarentegen span ik mij als stelselverantwoordelijke wel in om inzicht te krijgen in het gehanteerde taalniveau, hierover terug te koppelen aan bronhouders en ze op mogelijke verbeteringen te wijzen. Daartoe ben ik van plan om in het kader van monitoring na inwerkingtreding te starten met een algemene steekproef (nulmeting) om generiek in kaart te brengen hoe het gesteld is met het gehanteerde taalniveau. Mogelijke vervolgstap daarna is om op basis van de algemene steekproef te kijken naar aanvullende instrumenten – naast de bestaande Online Schrijfwijzer – om lokale overheden te ondersteunen bij het schrijven op B1 niveau. Ook kan aan de hand van de algemene steekproef bepaald worden of het toegevoegde waarde heeft om ook structurele monitoring op individueel niveau in te richten om per bronhouder specifieke terugkoppeling te geven over taalniveau.

*Toegankelijkheid* – monitoren het Omgevingsloket ook bruikbaar is voor mensen met een (audio-) visuele of andere beperking die gebruik maken van hulpapparatuur voor het raadplegen van informatie of het aanvragen van een vergunning. De hulpapparatuur kan functioneren als het Omgevingsloket voldoen aan actuele toegankelijkheidsstandaarden. Met andere woorden, de software van het omgevingsloket moet zo veel als mogelijk voldoen aan actuele WCAG standaard. Het monitoren op digitale toegankelijkheid geef ik vorm door minimaal een keer per jaar een onafhankelijke audit te laten uitvoeren. De afgelopen jaren heeft Stichting Accessibility – onafhankelijk kenniscentrum voor toegankelijke ICT – dit onderzoek uitgevoerd. Over de meest recente onderzoeksresultaten heb ik uw kamer onlangs geïnformeerd<sup>2</sup> op 11 februari jl. Daarnaast is het onderzoeksrapport inclusief een gedetailleerde reactie op alle geconstateerde verbeterpunten gepubliceerd via de openbare toegankelijkheidsverklaring van het Omgevingsloket. Ook is deze opgenomen in het Register Toegankelijkheidsverklaringen van het Ministerie van BZK.

---

<sup>1</sup> T02881

<sup>2</sup> Kamerstukken I, 2020/21, 33118, BU

*Gebruiksvriendelijkheid* – monitoren om antwoord te krijgen op de vraag of de gebruikers van het Omgevingsloket in staat worden gesteld om effectief, efficiënt en naar tevredenheid hun doel (het vinden van informatie of het doen van een vergunningcheck, -aanvraag of melding) te bereiken. Het monitoren op gebruiksvriendelijkheid geeft ik op verschillende wijze vorm. Enerzijds door middel van het implementeren van digital analytics (data gedreven gebruikersanalyse). Digital analytics maakt mogelijk om – geanonimiseerd – het daadwerkelijke gebruik van het Omgevingsloket te meten en te analyseren. Met deze monitoringsinformatie kan geconstateerd worden waar eventuele 'uitval' bij aanvragen of meldingen plaatsvindt en waar verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Daarnaast ga ik op een vaste frequentie een vaste set 'jobs' (klantreizen) van het Omgevingsloket testen met een om monitoringsinformatie te verzamelen die vergelijkbaar is in de tijd. Op basis van de monitoringsinformatie over gebruiksvriendelijkheid kunnen lokale overheden in staat worden gesteld de eigen vragenbomen te verbeteren en optimaliseren. Naast de inhoud kan op basis hiervan de software van het Omgevingsloket verbeterd worden als onderdeel van regulier beheer en doorontwikkeling.