



GEMEENTEBESTUUR

uw kenmerk
uw brief d.d. 01-08-2023

ons kenmerk 77988
behandelaar N. Janssen
telefoonnummer +31 681875944
e-mail n.janssen@venlo.nl
collegebesluit d.d. 18-09-2023
bijlage(n)
datum 22 SEP. 2023

De heer Frings
GroenLinks
frinbo01@gmail.com

onderwerp Beantwoording art. 44 RvO vragen

Geachte heer Frings

Naar aanleiding van uw bovenvermelde e-mail delen wij u het volgende mede:

Vraag 1

Hoe worden mensen geselecteerd om bij een dergelijke enquête mee te doen?

Antwoord vraag 1

De uitnodiging om een digitale enquête in te vullen is gestuurd naar de leden van het gemeentepanel Venlo. Dit is een panel bestaande uit een groep mensen uit Venlo die zich vrijwillig heeft aangemeld voor deelname aan onderzoeken ten behoeve van het College van Burgemeester en Wethouders, gemeenteraadsleden en ambtenaren van de gemeente.

Bij de opzet van het gemeentepanel is zorg gedragen dat in het panel alle subgroepen van inwoners van de gemeente Venlo zo goed mogelijk vertegenwoordigd zijn. Desondanks vormt het panel geen perfecte afspiegeling van alle inwoners van Venlo.

Vraag 2

De uitnodiging is per e-mail verstuurd. Voldoet zo'n persoonlijke uitnodiging aan de privacyregels? Immers, heeft de gemeente van veel burgers een e-mail adres dat benaderd mag worden? Is hiervoor geen expliciete toestemming vereist?

Antwoord vraag 2

Ja, de uitnodiging die per mail is verstuurd voldoet aan de privacyregels. De emailadressen die benaderd zijn met een uitnodiging betreffen inwoners die zichzelf aangemeld hebben voor
77988

deelname aan het gemeentepanel. Door zich aan te melden hebben deelnemers toestemming gegeven om hun emailadres te gebruiken voor communicatie over enquêtes in dat verband. Inwoners die geen lid meer willen zijn bij het panel, kunnen zich uitschrijven via het gemeentepanel portal en waarmee ze hun toestemming intrekken.

Vraag 3

In de toelichting op de enquête wordt gesteld dat deze vooruitloopt op de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, waarbij burgers en ondernemers het recht krijgen met de gemeente digitaal te communiceren. Daarvoor wil de gemeente het Burgerportaal gaan inzetten. Dit portaal draagt veel mogelijkheden om op individueel niveau data te bewaren. Hoe voorkomt de gemeente dat in zo'n portaal individuele informatie van burgers voor derden – waaronder niet bevoegde ambtenaren- inzichtelijk is? De trackrecord van de overheid is op dit gebied niet zonder vlekken.

Antwoord vraag 3

Voor de ingebruikname van het portal voert de gemeente een DPIA (Data Protection Impact Assessment) uit, waarmee de privacy risico's in kaart gebracht worden. Ook de getroffen beveiligingsmaatregelen (zoals autorisaties om te voorkomen dat andere ambtenaren deze informatie in kunnen zien, DigiD om te voorkomen dat andere inwoners deze informatie in kunnen zien, vernietiging op grond van de Archiefwet, enzovoorts) worden hierbij getoetst. Indien deze maatregelen niet voldoen, worden aanvullende maatregelen getroffen om te kunnen waarborgen dat het portaal aan privacywetgeving en beveiligingseisen voldoet.

Vraag 4

Het taalgebruik in de enquête is dermate complex, dat het gemiddelde taalniveau van burgers (niveau B-2) verre wordt overschreden. Wie kan een dergelijke enquête zonder problemen invullen? Sluit deze enquête niet automatisch mensen met beperkte taal- en digitale vaardigheden uit? En is daarmee het resultaat per definitie onbetrouwbaar?

Antwoord vraag 4

We proberen onze brieven, onderzoeken en andere communicatiemiddelen zo begrijpelijk mogelijk te schrijven. U geeft terecht aan dat de inhoud van de enquête niet op het gemiddeld taalniveau van burgers (niveau B2) is geschreven. Bij nader inzien hadden we hier meer aandacht voor kunnen hebben.

Inmiddels heeft reeds 47,7% van de benaderde deelnemers aan het panel de enquête volledig beantwoord wat de verwachtingen ver overschrijdt in de vakantieperiode. Slechts 2,8% van de benaderde deelnemers in het panel heeft, om welke reden dan ook, de enquête niet volledig ingevuld. Er zijn ook diverse mogelijkheden in de enquête voor de deelnemers om vrije tekst in te vullen en op deze wijze hun mening te delen. Hiermee is beoogd iedereen de mogelijkheid te

geven op welke wijze dan ook mee te denken. Daarom gaan wij ervan uit dat de enquête waardevolle informatie oplevert.

Verder is de enquête bedoeld om het burgerportaal, zover als mogelijk, op maat in te richten voor de burger die zich hier digitaal vaardig genoeg voor acht. Mocht de burger niet digitaal willen of kunnen communiceren met de gemeente zal er altijd een alternatieve wijze als de post of persoonlijk contact mogelijk blijven. Dit maakt onderdeel uit van de gemeente brede ontwikkelingen rondom digitale toegankelijkheid.

Vraag 5

Gelukkig staat in de toelichting dat onder andere via deze enquête de ondersteuningsbehoeften van burgers bij digitale communicatie in beeld wordt gebracht. Welke andere manieren worden ingezet om de gewenste informatie te verzamelen? Cliëntenpanels, gespreksgroepen?

Antwoord vraag 5

Zoals vermeld in de enquête wordt de deelnemer uitgenodigd om deel te nemen aan focusgroepen om samen te kijken naar de wenselijk ondersteuning mocht men van een Burgerportaal gebruik willen maken. De huidige enquête en vragen zijn gebaseerd op input opgehaald vanuit een eerdere testsessie met inwoners in het stadskantoor.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens



de burgemeester

Antoin Scholten

