

MOTIE

Onderwerp	Toegankelijkheid Dienstverlening
Datum	25 september 2018
Ingediend door	BurgerPartij Veldhoven
Naar aanleiding van	Motie vreemd aan de agenda

De raad van de gemeente Veldhoven in openbare vergadering bijeen op 25 september 2018,

kennis genomen hebbend van:

- De telefonische bereikbaarheid van de gemeente via het, in de regio Eindhoven gebruikte, telefoonnummer 14040 niet voldoet aan de uitgangspunten van het één nummer-principe om toegang te verkrijgen tot gemeentelijke informatie en dienstverlening. Volgens dit principe geven de medewerkers achter dit nummer informatie over alle diensten van de aangesloten gemeenten;
- Het 14040 nummer nu slechts een veredeld voorsorteer nummer is. Uit ervaringen van inwoners blijkt dat door het onduidelijk inspreken van de gemeentenaam, de beller regelmatig bij de verkeerde gemeente uit komt;
- Het spontaan binnenlopen voor het verkrijgen van informatie en diensten niet mogelijk is, omdat hiervoor het maken van een afspraak vereist is;
- Het maken van een afspraak uitsluitend digitaal of telefonisch gemaakt kan worden;
- Steeds meer diensten als voorkeurskanaal het digitale kanaal hebben;
- Uit landelijke cijfers blijkt dat er 2,5 miljoen laaggeletterden zijn die moeite hebben met het digitale loket. Dit is 15 % van de bevolking en voor Veldhoven gaat het dan om ca. 6.750 inwoners;
- Dat iets minder dan 10% van de bevolking een gezichts-of gehoorprobleem heeft die de toegang tot de digitale en telefonische dienstverlening bemoeilijken en deze burgers dus afhankelijker zijn van persoonlijk contact of hulp van derden (ca. 4500 inwoners van Veldhoven);
- Een kwart van de computergebruikers tussen 12 en 75 over weinig tot geen computervaardigheden beschikken;
- Het 14040-nummer niet te bereiken is vanuit het buitenland.

overwegende dat:

- De gemeente in dienst staat van al haar inwoners en het daardoor belangrijk is dat informatie en dienstverlening toegankelijk is voor iedereen.

- De burgers van Veldhoven behoefte hebben aan keuzevrijheid in de manier waarop zij toegang willen verkrijgen tot gemeentelijke informatie en diensten;
- BurgerPartij Veldhoven het belangrijk vindt dat burgers maximaal gefaciliteerd worden om zelfstandig informatie en diensten bij de gemeente af te kunnen nemen;
- BurgerPartij Veldhoven graag ziet dat Veldhoven, net als steeds meer gemeenten in Nederland (bv Eindhoven, Rotterdam, Hulst en Groningen), naast het werken op afspraak, het spontaan binnen lopen voor een paar uur mogelijk maakt.

verzoekt het college:

- De toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Veldhoven te verbeteren door:
 - Te onderzoeken op welke termijn het telefoonnummer 14040 daadwerkelijk kan voldoen aan de uitgangspunten van het één nummer-principe voor het verkrijgen van gemeentelijke informatie of toegang tot de gemeentelijke dienstverlening. De uitkomsten van dit onderzoek met een eventueel tijdpad, nog in 2018, aan te bieden aan de raad van de gemeente Veldhoven;
 - Tot de realisatie van het eerder genoemde één nummer-principe het "oude" algemene telefoonnummer te gebruiken in plaats van 14040;
 - Het voor burgers, gedurende een beperkt aantal uren, mogelijk te maken spontaan binnen te lopen om informatie en diensten af te kunnen nemen.

en gaat over tot de orde van de dag.

Stemming	.. stemmen – (AANGENOMEN / VERWORPEN)
Voor	.. stemmen ()
Tegen	.. stemmen ()