



MOTIE

Onderwerp	Gemeentelijke WhatsApp-service
Datum	13 november 2018
Ingediend door	VVD, SENIOREN VELDHOVEN en BPV
Naar aanleiding van	Algemene Beschouwingen / Programmabegroting 2019-2022
Programma	2.1.0 Bestuur en ondersteuning

De raad van de gemeente Veldhoven in openbare vergadering bijeen op 13 november 2018,

kennis genomen hebbend van:

- ◆ Het voornemen van het college in de programmabegroting 2019-2022, in paragraaf 2.1.0 – blz. 15, de gemeentelijke dienstverlening vraaggericht en laagdrempelig te houden en digitaal waar mogelijk;

constaterende dat:

- ◆ De toegankelijkheid van onze dienstverlening zich beperkt tot e-mail, bellen en een bezoek aan het gemeentehuis;
- ◆ Het de ambitie is om de communicatiekanalen tussen gemeente en inwoners te verbeteren en verder vorm te geven;

overwegende dat:

- ◆ WhatsApp als laagdrempelige en gebruiksvriendelijke manier van interactie kan worden gezien;
- ◆ WhatsApp een uitstekend middel is om snel en adequaat vragen, tips, opmerkingen, klachten en andere zaken van inwoners te behandelen;
- ◆ Veel gemeenten, bedrijven en instellingen WhatsApp al naar tevredenheid inzetten voor hun dienstverlening;
- ◆ WhatsApp 'hip' is en Veldhoven meegaat met de tijd;

verzoekt het college:

1. Een onderzoek te doen naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening, waarin wordt gekeken naar de klantvriendelijkheid van het gemeentelijke telefoonnummer 14 040, het inlopen zonder afspraak en de inzet van een gemeentelijke WhatsApp-service;
2. de raad in 2019 te informeren over de resultaten van het onderzoek en het vervolg

en gaat over tot de orde van de dag.

Stemming	26 stemmen – AANGENOMEN
Voor	24 stemmen (VVD, GBV, SENIOREN VELDHOVEN, PvdA, BPV, VSA, CDA, Lokaal Liberaal)
Tegen	2 stemmen (D66)